



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU  
VASA YRKESHÖGSKOLA  
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Petteri Luoma

# OPISKELIJARUOKAILUN ASIAKAS- TYYTYVÄISYYS

Case Amica-opiskelijaravintolat Vaasassa

Liiketalous ja matkailu  
2013

## TIIVISTELMÄ

Tekijä	Petteri Luoma
Opinnäytetyön nimi	Opiskelijaruokailun asiakastyytyväisyys, Case Amica-opiskelijaravintolat Vaasassa
Vuosi	2013
Kieli	suomi
Sivumäärä	53 + 1 liite
Ohjaaja	Saila Vaahtoniemi

---

Tämä opinnäytetyö on tutkimus opiskelijaruokailun asiakastyytyväisyydestä. Tarkoituksena oli selvittää, miten tyytyväisiä opiskelijat olivat heille tarjottaviin opiskelijaruokailupalveluihin. Tutkimuksella saatiin selville, mitkä asiat opiskelijaruokailussa ovat hyvin ja mihin asioihin pitää kiinnittää enemmän huomiota ja tehdä muutoksia.

Työssä on käsitelty asiakastyytyväisyyden perusteita ja käsitteitä, asiakaspalvelua sekä opiskelijaruokailun käytäntöjä. Lisäksi perehdytään ravitsemissuosituksiin, jotka koskevat opiskelijaruokailua. Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena e-lomakkeella. Kyselyyn vastasi 216 opiskelijaa Vaasan ammattikorkeakoulusta ja Vaasan yliopistosta.

Tutkimuksen tuloksista kävi ilmi, että parannettavaa opiskelijaruokailun järjestämisessä olisi, mutta tyytyväisiäkin asiakkaita oli. Yleisesti ottaen miehet antoivat hieman parempia arvosanoja kuin naiset. Tärkeimpänä vastauksista nousi ruoan maku ja laatu. Ruoan halutaan olevan laadukasta ja maukasta perusruokaa, ei liian erikoista. Ruoan tulee maistua ja näyttää hyvältä, että sitä on mielekästä syödä. Salaattipöytään kaivattiin monipuolisempaa tarjontaa ja tuoreita raaka-aineita. Ravintoloiden tilat kaipaisivat modernisointia, jotta ne olisivat viihtyisämmät. Tulosten perusteella ravintolat voivat miettiä toimintaansa ja saada ruokailun toimimaan paremmin. Näin myös asiakkaita ovat tyytyväisempiä.

## ABSTRACT

Author	Petteri Luoma
Title	Satisfaction of Student Restaurant Customers, Case: Amica Student Restaurants in Vaasa
Year	2013
Language	Finnish
Pages	53 + 1 Appendix
Name of Supervisor	Saila Vaahtoniemi

---

This thesis is a survey about customer satisfaction of student restaurant customers in Vaasa. The aim was to find out how satisfied the customers were with the food services that are offered to them. The survey revealed which things are good in student food services and which things need to be changed or improved.

The theoretical part includes customer satisfaction, customer service and student food services. Also, nutrition recommendations for students are dealt with. The survey was implemented as quantitative survey by using an electronic form. Total 216 students from Vaasa university of applied sciences and Vaasa university answered the survey.

The results of the survey showed that there were satisfied customers, but there were many things that could be better. The male students gave slightly higher points than the female students. The most important thing seems to be the quality and taste of the food. Students want that the food is made of high-class raw materials and that it tastes good. The food is better when it is simple, not too special. The food needs to taste and look good, then it is nice to eat and enjoy. The students wished for variety and freshness in the salad table. The restaurants would need a little modernization, so that they would be cozier. The student restaurants can now reflect on their operation and any improvements with the help of these results. Customers will be more satisfied if restaurants work better.

---

Keywords	Student food services, student restaurant, customer satisfaction
----------	--

# SISÄLLYS

## TIIVISTELMÄ

## ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	8
2	ASIAKASTYYTYVÄISYYS .....	9
2.1	Asiakastyytyväisyysjohtamisen käsitteet.....	9
2.2	Odotukset .....	10
2.2.1	Ihanneodotukset .....	10
2.2.2	Ennakko-odotukset.....	11
2.2.3	Minimiodotukset .....	11
2.3	Tyytyväisyysasteet .....	11
2.4	Asiakastyytyväisyyden selvittäminen .....	12
3	ASIAKASPALVELU.....	14
3.1	Mitä palvelu on? .....	14
3.2	Palvelun laatu.....	16
3.2.1	Tekninen laatu .....	16
3.2.2	Toiminnallinen laatu .....	16
3.2.3	Organisaatiokuva eli imago.....	17
3.2.4	Palvelun laatu vaikuttaa .....	17
4	OPISKELIJARUOKAILU JA RAVITSEMUS .....	18
4.1	Opiskelijaruokailu Suomen korkeakouluissa.....	18
4.2	Opiskelija-aterioiden hinnoittelu .....	18
4.3	Kelan ateriatuki korkeakouluopiskelijoille .....	18
4.4	Kouluruokailun historiaa .....	19
4.5	Ravitsemukselliset tekijät opiskelijaruokailussa.....	20
4.5.1	Opiskelijalounaan merkitys opiskelijalle .....	21
4.5.2	Opiskelijoiden ravitsemusongelmat .....	22
4.5.3	Energia- ja ravintoainetarpeet .....	23
4.5.4	Ruokajuomat .....	25
5	TUTKIMUS .....	26
5.1	Fazer Amica -opiskelijaravintolat.....	26
5.2	Tutkimuksen toteutus.....	26

5.3	Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti .....	27
6	KYSELYN TULOKSET JA ANALYSOINTI .....	30
6.1	Taustatiedot.....	30
6.2	Palvelu ravintoloissa .....	30
6.3	Ravintoloiden viihtyisyys .....	32
6.4	Ruoan laatu .....	34
6.5	Ruoan maku .....	36
6.6	Ruokailun hinta ja hinta-laatusuhde.....	37
6.7	Aterian ravitsevuus .....	38
6.8	Ateriavaihtoehtojen määrä .....	40
6.9	Salaattipöydän valikoima.....	40
6.10	Leipävalikoima .....	42
6.11	Muita kommentteja vastaajilta .....	43
7	YHTEENVETO .....	44
7.1	Teoriaosuus .....	44
7.2	Tulosten yhteenveto ja pohdinta .....	45
	LÄHTEET.....	52
	LIITTEET	

**KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO**

<b>Kuvio 1.</b> Miten tyytyväisiä vastaajat ovat henkilökunnan asiakaspalveluun. ....	31
<b>Kuvio 2.</b> Mitä mieltä vastaajat ovat ravintoloiden viihtyvyydestä. ....	33
<b>Kuvio 3.</b> Mitä mieltä vastaajat ovat ruoan laadusta. ....	35
<b>Kuvio 4.</b> Mitä mieltä vastaajat ovat ruoan mausta. ....	36
<b>Kuvio 5.</b> Mitä mieltä vastaajat ovat opiskelija-aterian ravitsevuudesta. ....	39
<b>Kuvio 6.</b> Miten tyytyväisiä vastaajat ovat salaattipöydän valikoimaan. ....	41

**LIITELUETTELO****LIITE 1.** Kyselylomake

## 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aiheena on opiskelijaruokailun asiakastyytyväisyyden kartoittaminen ja parannusehdotusten kerääminen asiakkailta. Työssä keskitytään nimenomaan korkeakoulujen Amica-opiskelijaravintoloihin koulujen kampusalueilla. Kyseessä on siis opiskelijoille maksullinen ruokailu ja ravintoloille liiketoimintaa. Tutkimus tehtiin Vaasan ammattikorkeakoulun sekä Vaasan yliopiston opiskelijoille e-lomakkeen avulla. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää opiskelijoiden tyytyväisyyttä ruokailupalveluihin sekä kerätä positiivista ja negatiivista palautetta.

Teoriapohjana työssä on pohdittu asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä, kuten mitä asiakkaat odottavat ja miten nämä odotukset täyttyvät tai jäävät täyttymättä. Asiakaspalvelu on toinen tärkeä aihe työssä. Palvelun eri tekijät vaikuttavat siihen, millaisen kokemuksen asiakas saa. Palvelun laadun perusteella asiakas muodostaa mielikuvan palvelusta ja osaltaan koko asiakastyytyväisyydestä. Lisäksi perehdyin ravitsemussuosituksiin, jotka määrittelevät hyvin pitkälti opiskelijaravintoloissa tarjoiltavan ruoan. Opiskelija-ateria on Kelan tukema ja näin ollen Kela määrittelee aika paljon aterian sisällöstä.

Opiskelijaruokailu on tärkeä osa opiskelijan päivää. Pitkän koulupäivän aikana täytyy saada ravitseva ja maittava ruoka, jonka avulla jaksaa vielä opiskella muutamana tunnin ennen kotiin pääsyä. Opiskelijaruokailu on herättänyt keskustelua opiskelijoiden keskuudessa. Ruoan tasoa ja makua on kritisoitu, joten halusin itse perehtyä aiheeseen hieman syvemmin. Aiheen käsitteleminen hieman syvemmin auttaa miettimään asioita myös muista kuin vain omasta näkökulmasta. Tulosten avulla pystyn ehkä vaikuttamaan tulevaisuudessa ruokiin ja ainakin antamaan ravintoloiden henkilökunnalle arvokasta tietoa opiskelijoiden mielipiteistä. Palautteet ja kehitysehdotukset ovat tärkeitä jokaiselle yritykselle. Asiakkaat tulisi pysyä pitämään tyytyväisinä, jotta he myös palaavat asioimaan uudelleen.



## 2 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Tämä luku kertoo asiakastyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä sekä asiakastyytyväisyysjohtamisesta.

### 2.1 Asiakastyytyväisyysjohtamisen käsitteet

Asiakastyytyväisyysjohtaminen on laaja käsite, johon vaikuttaa moni asia. Asiakastyytyväisyysjohtamisessa on kyse toimintamallista, johon kuuluvat palvelumarkkinointi, laatujohtaminen, sisäinen markkinointi, mielikuvamarkkinointi, laatumittaukset, asiakassuhdemarkkinointi sekä tietokantamarkkinointi. (Rope&Pöllänen 1998, 22-24)

Asiakastyytyväisyysjohtaminen ei ole markkinoinnin alalaji. Asiakastyytyväisyysjohtaminen on edellä mainituista poiketen järjestelmä, joka muodostaa markkinoinnillisen liiketoiminnan toimintatavan. On tärkeää, että kaikki osa-alueet toimivat ja muodostavat yhtenäisen johtamisen ja markkinoinnin toimintamallin. (Rope&Pöllänen 1998, 24-25) Asiakkaiden tyytyväisyys on yritykselle erityisen tärkeää, joten asiakkaista tulee pitää huolta ja tyytyväisyys tulee turvata. Asiakkaiden mielipiteet ovat tärkeitä ja niitä tulisi kuunnella. Asiakastyytyväisyysjohtamisessa tulisi olla yrityksessä yhtenäinen linja, jotta asiakkaiden kokemukset olisivat samanlaisia jokaisella asiointikerralla.

Asiakastyytyväisyysjohtaminen voidaan nimensä mukaisesti jakaa kolmeen osatekijään: asiakkaaseen, tyytyväisyyteen ja johtamiseen. Peruselementteihin jakaminen saattaa tuntua liiankin selvältä, mutta näihin elementteihin sisältyy tarkemmin tarkasteltuna useita ulottuvuuksia. Asiakas on aina mukana muodostamassa tyytyväisyyden mielikuvaa. Asiakkaaksi katsotaan sellainen henkilö, joka on ollut yrityksen kanssa jossakin kontaktissa. (Rope&Pöllänen 1998, 27-28)

Aina asiakas ei välttämättä ole vielä edes käyttänyt yrityksen palveluita tai tuotteita. Voi olla, että asiakas kuuluu yrityksen kohderyhmään ja tämä on ollut kontaktissa myyntihenkilön kanssa, mutta ei vielä ostanut tuotetta tai palvelua. Henkilökontaktikaan ei välttämättä ole tarpeen esimerkiksi postimyyntiyrityksissä. Asiakastyytyväisyyden muodostaminen tarvitsee aina kontaktipinnan yrityksen ja asi-

akkaan välillä. Asiakas muodostaa tyytyväisyyden sen perusteella millaiseksi hän kokee yrityksen kontaktipinnan. Kontaktipinnan asiakkaan kanssa voivat muodostaa henkilökontaktit asiakaspalvelu- ja myyntihenkilöstön kanssa, tuotekontaktit, tukijärjestelmäkontaktit sekä miljöökontaktit. Tukijärjestelmäkontakteja voidaan saada esimerkiksi tilausjärjestelmistä ja internetsivustoilta. Miljöökontaktit syntyvät yrityksen toimipaikkojen sisustuksesta ja siisteydestä. Tyytyväisyyteen vaikuttaa siis kokonaisvaltaisesti moni asia yrityksessä. (Rope&Pöllänen 1998, 27-28)

## **2.2 Odotukset**

Tyytyväisyysasteeseen vaikuttavat aina vahvasti asiakkaan odotukset ja yrityskontakteissa syntyvät kokemukset. Jos odotukset ovat korkeammalla kuin kokemukset, syntyy yliodotustilanne ja asiakas useimmiten pettyy. Jos taas odotukset ovat pienemmät kuin kokemukset, syntyy aliodotustilanne ja asiakas voi kokea positiivisen kokemuksen. Tasapainotilanteeseen päästään, kun odotukset ja kokemukset ovat samalla tasolla. Odotustaso muodostaa aina lähtökohdan ja toimii vertailukohteena kokemuksille. (Rope&Pöllänen 1998, 29)

Odotuksia on olemassa useita eri lajisia. Tietenkin odotusten laatuun vaikuttaa eri ihmisten erilaiset arvomaailmat ja ihanteet. Odotuksiin vaikuttavat myös ihmisten mielipiteet ja mitä muilta ihmisiltä kuulee. Odotukset voidaan karkeasti jakaa kolmeen ryhmään, joista on kerrottu seuraavissa luvuissa. (Rope&Pöllänen 1998, 30-31)

### **2.2.1 Ihanneodotukset**

Ihanneodotukset riippuvat henkilön omasta arvomaailmasta. Ihanneodotukset ovat sellaisia, joita henkilö odottaa joltain tuotteelta tai yritykseltä. Ihanneodotuksiin voisivat kuulua esimerkiksi edulliset, mutta laadukkaat tuotteet, hyvä valikoima ja palvelu sekä sijainti lähellä asiakasta. Ihanneodotukset kuvaavat siis sitä, miten olisi paras mahdollinen tilanne. Tällaiset ihanneodotukset kuitenkin eivät aina täyty, eikä niitä odotetakaan joka paikassa. (Rope&Pöllänen 1998, 30-31)

### **2.2.2 Ennakko-odotukset**

Ennakko-odotukset muodostavat sen odotustason, joka henkilöllä on yrityksestä tai tuotteesta. Odotustason muodostavat kaikki odotukset eri ominaisuuksista, joita voi olla useita. Ennakko-odotukset vastaavat yrityksen imagoa, eli sitä millainen mielikuva yrityksestä tai tuotteesta on. Ennakko-odotuksiin vaikuttavat monet seikat, kuten yrityksen markkinointi, liikeidea, julkisuus sekä muiden asiakkaiden kommentit. Ihmiset myös vertailevat yrityksiä mielikuvan perusteella. Ostopäätös tehdään mielikuvan perusteella paremmasta paikasta. Tätä ennakko-odotusten alalajia kutsutaan vertailluiksi odotuksiksi. (Rope&Pöllänen 1998, 31-35)

### **2.2.3 Minimiodotukset**

Asiakas asettaa itselleen vähimmäistason odotuksille, joita hän on ajatellut saavansa yritykseltä tai tuotteelta. Tätä vähimmäistasoa kutsutaan minimiodotuksiksi. Tällaiset minimiodotukset ovat jokaisella hieman erilaisia. Jokaisella on taustaan ja ominaisuuksistaan riippuen hieman erilaiset henkilökohtaiset odotustasot. Taso riippuu myös tilanteesta. Ympäristötekijät eri maissa ovat erilaiset, joten aina ei voi odottaa samaa. Myös matkustustilanne ja matkan tyyppi vaikuttavat odotustasoon. Liikemies on erilaisella matkalla kuin tavallinen turisti. Toimialat vaihtelevat suuresti, joten erilaiset toiminnalliset tekijät vaikuttavat odotustasoihin. Näiden kaikkien lisäksi odotukset ovat myös yrityskohtaisia. Hienompia paikkoja kohtaan odotukset ovat korkeammalla kuin vaatimattomammissa paikoissa. Minimiodotukset ovat nousseet vuosien varrella yleisen sivistys- ja vaatavuustason noustessa. Ihmiset odottavat yhä enemmän yrityksiltä ja tuotteilta. (Rope&Pöllänen 1998, 35-37)

## **2.3 Tyytyväisyysasteet**

Asiakkaiden tyytyväisyysasteet rakentuvat asiakkaiden kokemusten perusteella. Kokemuksen voimakkuus ja suunta vaikuttavat siihen, millaisen kokemuksen asiakas saa. Kokemuksen suunta, positiivinen tai negatiivinen, määräytyy asiakkaan odotusten mukaan. Jos asiakas pettyy, hän odotti enemmän kuin sai. Jos taas asiakas yllättyy positiivisesti, hän sai enemmän kuin odotti. Odotukset voivat

myös täyttyä odotusten mukaisesti, jolloin tilanne on tasapainossa. (Rope&Pöllänen 1998, 40)

Tyytyväisyysasteet jakautuvat yleensä niin, että suurin osa asiakkaista on tyytyväisiä. Kokemukset voivat vastata odotuksia tai asiakas voi yllätyä myönteisesti. Positiivisista kokemuksista enemmistö on lieviä positiivisia kokemuksia. Vain keskimäärin 20 % positiivisesti yllättyneistä kokee suuren positiivisen yllätyksen. Tämä määrä on siis kokonaismäärästä varsin pieni osa. Sama kaava toistuu myös pettynneiden puolella. Suurin osa pettynneistä on lievästi pettynneitä. Suuresti pettynneitä on keskimäärin vain pieni osa. (Rope&Pöllänen 1998, 40-41)

Pettynneet asiakkaat ovat pahin ryhmä yrityksille. Monesti vielä käy niin, että varsinkin lievästi pettynneet eivät ilmaise pettymystään henkilökunnalle. Pettynneet asiakkaat äänestävät jaloillaan seuraavalla kerralla, eli menevät toiseen yritykseen. Tämän lisäksi he voivat kertoa eteenpäin huonosta kokemuksestaan. Tällöin yritys saa huonoa mainetta muidenkin asiakkaiden keskuudessa. Olisikin tärkeää, että asiakastyytyväisyyttä tutkittaisiin säännöllisesti. Syvästi pettynneet yleensä valittavat ja tällöin yrityksellä on vielä mahdollisuus hyvittää kokemus. Kokemus voi muuttua jopa positiiviseksi, jos hyvitystilanne hoidetaan hyvin. (Rope&Pöllänen, 1998, 41-42)

## **2.4 Asiakastyytyväisyyden selvittäminen**

Jotta voidaan tietää, millä tasolla asiakastyytyväisyys yrityksessä on, tulee asiakastyytyväisyyttä mitata ja tutkia. Yritys voi taloudellisesti menestyä hyvin, mutta tulevaisuuden menestyminen ei ole itsestään selvää. Asiakastyytyväisyys tulee olla vähintään hyvällä tasolla, jotta tulevaisuudessakin voidaan luottaa menestykseen. Asiakastyytyväisyys on aina suhteellista siihen nähden, mitä asiakas odottaa saavansa. Jokaisella asiakkaalla on omat odotuksensa. Asiakastyytyväisyys on myös aina subjektiivinen, eli jokainen asiakas kokee sen eri tavalla. (Rope&Pöllänen, 1998, 58-59)

Asiakkailta tulee hankkia jatkuvasti ja säännöllisesti palautetta, jotta voidaan seurata tyytyväisyyttä reaaliaikaisesti. Yrityksen olisi hyvä asettaa tavoitteet palaut-

teille, jotta tietyn ajanjakson sisällä saataisiin tietty määrä palautteita. Säännöllisten palautteiden perusteella tyytyväisyyttä voidaan seurata paremmin ja ongelmiin puuttua heti niiden ilmetessä. Palautteita saadaan yleensä suullisesti asiakkailta asiakaspalvelijoille, palautelomakkeiden kautta, puhelimitse ja internetin lomakkeiden kautta.

Ehkä uusin muoto asiakaspalautteiden keräämiseen ovat laitteet, joiden painikkeita voi painaa sen mukaan, millaiseksi palvelun tai muun mitattavan asian koki. Tällaiset laitteet ovat yleistyneet viime aikoina. Laitteessa on useimmiten neljä painiketta, joissa on eriasteisia hymynaamoja kuvaamassa tyytyväisyysastetta. Tällaisen laitteen hyvä puoli on se, että painaminen on helppoa eikä vie aikaa. Näin on siis helppoa saada monta vastausta lyhyessä ajassa. Palautteen kohdetta voi vaihtaa vaikka päivittäin vaihtamalla kysymyksen. Yhtenä päivänä voidaan esimerkiksi kysyä palvelusta ja toisena päivänä vuorostaan siisteydestä. Toisaalta taas vastausten luotettavuus ei välttämättä ole kovin hyvä. Varsinkin lapset saattavat painaa laitteen painikkeita montakin kertaa tietämättä edes mitä painavat. Vastauksista voi saada suuntaa antavaa palautetta, jonka mukaan toimintaa voidaan seurata ja tarvittaessa kehittää. Laitteelle ei ole mahdollista kirjoittaa avointa palautetta, joten tällaiset palautteet tulee edelleen antaa muita väyliä pitkin.

Yrityksen olisi hyvä laatia suunnitelma, miten asiakastyytyväisyyttä mitataan. Suunnitelmaan kirjataan kuinka usein mittauksia tehdään, millaisella otannalla ja tekniikalla kyselyt suoritetaan sekä mitä asioita kysytään. Kyselyjä voidaan tehdä koko ajan tai säännöllisin väliajoin. Suunnitelman laatimisella varmistetaan saatavan tiedon sisältö ja taso. Pitää miettiä myös asiakkaiden kannalta kyselyn suorittamista. Kynnys palautteen antamiselle tulee tehdä matalaksi. Palautteiden tulee olla myös analysoitavissa helposti. (Rope&Pöllänen 1998, 62-63)

### 3 ASIAKASPALVELU

Hyvä asiakaspalvelu on tärkeä asia kilpailtaessa muiden yritysten kanssa. Palvelun laatuun tulee panostaa ja kehittää sitä tarpeen mukaan. Tässä luvussa kerrotaan hyvästä asiakaspalvelusta. Mitä on hyvä asiakaspalvelu? Miten hyvä palvelu saavutetaan?

#### 3.1 Mitä palvelu on?

Palveluilla on joitakin ominaisuuksia, jotka pätevät kaikkiin palveluihin tuottamistavasta riippumatta. Ensinnäkin palvelut ovat useimmiten aineettomia. Palveluita ei siis voi koskea käsin, eikä asiakas saa palvelutilanteesta mitään konkreettista esinettä tai tavaraa itselleen. (Grönroos 1987, 29) Palvelutilanteessa asiakaspalvelija palvelee asiakasta palvelutilanteeseen sopivalla tyyllillä. Useimmiten palvelutilanteet on ennalta määrätty kulkemaan tietyn kaavan mukaan. Tällaista palvelua kutsutaan vakioiduksi palveluksi. Varsinkin ketjupaikoissa on laadittu ohjeet palvelutilanteissa toimimiselle. Palvelutilanteen halutaan kulkevan samalla tavalla jokaisessa toimipisteessä, mikä helpottaa asiakkaiden käyttäytymistä. Asiakas tietää, miten tulisi toimia ja mitä hän odottaa palvelulta.

Palvelu voidaan kuvata olevan sarja toimintoja tai prosesseja. Nämä toimintojen sarjat tai prosessit muodostavat asiakkaalle palvelukokonaisuuden. Vaikka palvelu on yleensä aineetonta, siihen voi sisältyä myös fyysisiä osia, kuten asiakirjoja. Varsinkin julkisten palvelujen yksiköissä käsitellään paljon erilaisia asiakirjoja. Nämä fyysiset tekijät kuuluvat myös osana palvelukokonaisuuteen. Palvelukokonaisuuteen voi olla vaikuttamassa useita henkilöitä. (Grönroos 1987, 29-30)

Palvelulle on tyypillistä, että asiakas kuluttaa palvelun samalla, kun sitä tuotetaan. Joissakin tapauksissa asiakas on paikalla koko palvelun tuottamisprosessin ajan. Esimerkiksi kampaajalla käydessään asiakas on paikalla koko palveluprosessin ajan. Joskus taas voi olla niin, että asiakas käy palvelupaikassa tilaamassa palvelun, mutta ei ole paikalla koko palvelun tuotantoaikaa. Palvelun tuottaminen voi tapahtua asiakkaan poissa ollessa. Asiakaskontaktikaan ei ole aina pakollista, vaan

asiointi voi tapahtua myös kirjeitse tai sähköpostin välityksellä. (Grönroos 1987, 29-30)

Palvelualoille haastetta tuo palveluiden samanaikainen tuottaminen ja kuluttaminen. Palveluyritykset eivät voi tämän vuoksi tehdä työtä varastoon, vaan asiakkaan tulee olla mukana prosessissa. Useimmiten asiakkaat käyttäytyvät samalla tavoin muiden asiakkaiden kanssa. Monissa yrityksissä on ruuhka-aikoja, jolloin asiakkaita on paljon. Ruuhka-aikoina jonot voivat venyä pitkiksi ja tarvitaan enemmän työvoimaa. Ruuhkaa helpottaisi, jos palveluita voitaisiin tehdä varastoon. Ruuhka-ajat aiheuttavat myös vaikeuksia työvuorosuunnitteluun. On aikoja, jolloin pitäisi olla enemmän väkeä töissä. Nämä ruuhka-ajat ovat kuitenkin kestoltaan usein lyhyehköjä, joten vuorot jäävät lyhyiksi. Työntekijöitä ei kannata pitää töissä turhaan hiljaisina aikoina. Lyhyet työvuorot ja osa-aikaiset työntekijät ovatkin valitettavan yleisiä palvelualoilla.

Asiakkaan osallistuminen on vielä yksi tekijä, joka määrittelee palveluja. Palvelun tuottamisprosessissa kuluttaja on eri tavoin osallisena palvelujen tuottamisprosessissa. Asiakkaan on joissakin tilanteissa itekin pakko suorittaa tiettyjä asioita, jotta palvelun tuottaja voi palvella häntä. Asiakkaan tulee esimerkiksi kertoa, mitä hän haluaa palvelun tuottajalta. Muuten palvelua on mahdotonta saada. Eli myös oma suoriutuminen vaikuttaa omalta osin palvelun laatuun. Asiakas ei ole siis pelkästään kuluttaja. (Grönroos 1987, 30) Ravintolassa ruokailija valitsee ja tilaa ruoan listalta, ja tarjoilija ottaa vastaan tilauksen. Asiakkaan on siis suoritettava oma velvollisuutensa päättämällä ja tilaamalla ruoka. Ruokailun jälkeen täytyy myös maksaa ruoasta ja saadusta palvelusta.

Palvelutapahtumassa asiakas ja asiakaspalvelija ovat keskenään vuorovaikutuksessa. Vuorovaikutusta voi tapahtua joko suoraan tai välillisesti. Vuorovaikutussuhteen tulee toimia hyvin, jotta asiakas kokee palvelutapahtuman onnistuneeksi. Vuorovaikutustilanteen kesto asiakkaan kanssa ja henkilökohtaisuus vaihtelevat palvelutapahtuman luonteesta riippuen. Paikkaa arvioidaan myös muiden asiakkaiden kautta joissakin tilanteissa. Paikassa, jossa asiakaskunta on samankaltaista itseän nähden, on mukava käydä ja sinne menee mielellään uudelleen. (Korkeamäki, Pulkkinen & Seilinheimo 2000, 16-17)

## **3.2 Palvelun laatu**

Palvelun laadun kokee aina asiakas ja hän viime kädessä päättää, millaiseksi kokemuksensa luokittelee. Asiakas luokittelee palvelua sen perusteella, mitä hän saa ja miten palvelukokonaisuus toimii. Palvelun laatuun vaikuttaa, millaiseksi palvelun kokonaislaatu muodostuu. Palvelun kokonaislaatu voidaan Grönroosin (1987, 32) mukaan jakaa kolmeen tekijään, jotka on kerrottu seuraavissa luvuissa.

### **3.2.1 Tekninen laatu**

Tekninen laatu tarkoittaa sitä, mitä asiakas oikeasti saa. Teknisen laadun muodostaa palveluprosessissa syntyvä lopputulos. Tekninen laatu kuvaa myös sitä, miten hyvin tuote tai palvelu soveltuu asiakkaan ongelman ratkaisemiseen. (Grönroos 1987, 32; Yritys-Suomi 2013) Ravintolassa tekninen laatu voisi tarkoittaa esimerkiksi ruoka-annoksen saamista. Oliko annos sellainen, kuin asiakas halusi? Tai miten hyvin lopullinen tuote vastasi tuotteen kuvausta?

### **3.2.2 Toiminnallinen laatu**

Toiminnallinen laatu kuvaa sitä, miten asiakas ja yrityksen organisaatio pystyvät tekemään yhteistyötä. Toiminnallisessa laadussa on kysymys siitä, miten asiakasta palvellaan. Palvelun toiminnalliseen laatuun vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa odotusajat, henkilöstön asenne, ilmapiiri, palveluhalukkuus, asiakirjojen selkeys, informaation saaminen ja sen luotettavuus sekä ehkä tärkeimpänä se, miten asiakasta kohdellaan. (Grönroos 1987, 32)

Asiakkaan palveleminen hyvin on ensisijaisen tärkeää palveluyrityksissä. Vaikka asiakas saisikin hyvän tuotteen, mutta palveluprosessi on huono, ei asiakas yleensä ole kovin tyytyväinen. Palvelu vaikuttaa todella paljon asiakkaan kokemukseen yrityksestä.



### **3.2.3 Organisaatiokuva eli imago**

Imago tarkoittaa sitä kuvaa, joka asiakkaalla on yrityksestä. Imagolla ei ole suoraa vaikutusta itse palveluun, mutta asiakas tarkastelee palvelun laatua imagon perusteella. Jos asiakkaalla on myönteinen yrityskuva yrityksestä, asiakas suhtautuu myönteisemmin palveluun ja prosessin kulkuun. Asiakas saattaa hyväksyä huonot asiat helpommin ja antaa niiden olla. Jos taas asiakas mieltää yrityksen imagon huonoksi, on yleistä kokea teknisen ja toiminnallisen laadun puutteet voimakkaampina. (Grönroos 1987, 33)

Usein jos yrityksestä on hyvä kuva, ja kokemukset aikaisemmilta kerroilta hyviä, on vaikeampaa myöntää saaneensa huonoa palvelua. Voi olla myös, ettei huonoja asioita välttämättä edes huomaa niin helposti, kun yrityskuva on hyvä. Kun taas yrityskuva on huono, tulee helposti kiinnitettyä huomiota juuri niihin huonoihin asioihin. Huonon kokemuksen jälkeen yrityskuva muuttuu entistä huonommaksi, eikä asiakas välttämättä palaa takaisin uudelleen. On siis tärkeää kokonaislaadun kannalta, että yrityskuva olisi hyvä.

### **3.2.4 Palvelun laatu vaikuttaa**

Palvelun laatu on osaltaan herkkä asia. Palvelutuotteen laadukkuus on tuotteen ominaisuus, jota yleensä odotetaan palveluprosessin yhteydessä. Laatu on markkinoinnillisesti merkittävä asia ja yleensä vaikutus on myönteinen. Asiakkaita saadaan houkuteltua hyvän laadun avustamana ja hintaakin voidaan hieman nostaa palvelun ollessa hyvää. Saattaa myös käydä niin, että myönteisyys muuttuu kielteiseksi hinnan noustessa liikaa. Jos hyvä laatu nostaa tuotteiden hintaa liikaa, asiakkaat eivät välttämättä ole valmiita maksamaan niin paljon. Liian hyvä laatu saattaa viedä palvelun tai tuotteen asiakkaiden ulottumattomiin. Laadun tulisi olla sellaisella tasolla, jota asiakkaat odottavat ja oikeasti tarvitsevat. Laadun tulisi myös mukautua olosuhteiden perusteella. (Rissanen 2005, 59-60)

## **4 OPISKELIJARUOKAILU JA RAVITSEMUS**

Tässä luvussa kerrotaan opiskelijaruokailun historiasta, järjestämisestä korkeakouluissa ja ravitsemuksellisesta näkökulmasta. Lisäksi kerrotaan laadituista ravitsemussuosituksista ja arvioidaan niiden toteutumista.

### **4.1 Opiskelijaruokailu Suomen korkeakouluissa**

Opiskelijaruokailu suomalaisissa korkeakouluissa on järjestetty yleensä Kansaneläkelaitoksen eli Kelan ateriatuen piirissä olevissa ravintoloissa. Jokaisessa korkeakoulussa tulee olla järjestetty opiskelijaruokailu. Opiskelijalounas antaa opiskelijan arkeen terveellisen aterian säännöllisesti. Opiskelijalounaalla pyritään vaikuttamaan opiskelijoiden ruokailutottumuksiin ja hyvinvointiin positiivisesti. Opiskelijaruokailun järjestämisestä on annettu ohjeet ja suositukset. Aterian ravintosisällön tulee vastata suosituksia. (Suomen ammattikorkeakouluopiskelijoiden liitto ry, 2013)

### **4.2 Opiskelija-aterioiden hinnoittelu**

Valtioneuvosto on antanut ohjeistuksen ateriatuettujen opiskelija-aterioiden hinnoista. Viimeisin valtioneuvoston asetus on tullut voimaan 1.3.2012. Tässä asetuksessa perusaterian enimmäishinnaksi määriteltiin 4,54 €. Kalliimpien erikoisannoksien hinta tulee olla vähintään 5,69 €, mutta kuitenkin enintään 6,89 €. Ateriatuen määrä vähennetään näistä hinnoista. Opiskelija-ateriat ovat verovapaata liiketoimintaa. (Kela 2013a)

### **4.3 Kelan ateriatuki korkeakouluopiskelijoille**

Opiskelijat saavat alennusta tietyistä Kelan ateriatuen piirissä olevista ravintoloista. Kela maksaa ateriatuen suoraan ravintolalle. Ravintola voi näin vähentää tuen suoraan hinnasta, jolloin opiskelijan tarvitsee maksaa alennettu hinta. Valtioneuvosto on laatinut ateriakokonaisuuksille enimmäishinnat, joita ateriatuen piirissä olevien ravintoloiden tulee noudattaa. Ateriatuen voi saada yhteen opiskelija-ateriaan päivässä. (Kela 2013b)

Ateriatuen määrä on 1.1.2013 alkaen 1,94 euroa jokaista ateriala kohden. Ateriatuen saaminen edellyttää, että opiskelija suorittaa Suomessa alempaa tai ylempää korkeakoulututkintoa, ammattikorkeakoulututkintoa, ylempää ammattikorkeakoulututkintoa tai opintotukeen oikeuttavaa ammatillista tai erikoistumisohjelmaa. (Kela 2013b)

Ateriatuen saadakseen ei ole pakko olla Suomen kansalainen, jos kuitenkin opiskelun edellytys täyttyy. Ateriatuen saadakseen on maksamisen yhteydessä esitettävä voimassa oleva opiskelijajärjestön myöntämä opiskelijakortti tai ateriatukikortti. Ateriatukikortin saa omasta korkeakoulusta, jos suorittaa ateriatuettuun ruokailuun oikeuttavia opintoja. VR:n ja Matkahuollon myöntämällä opiskelijakorteilla alennusta ei saa. (Kela 2013b)

#### **4.4 Kouluruokailun historiaa**

Suomalaisella kouluruokailulla on pitkä historia. Suomessa kouluruokaa on tarjottu jo yli 60 vuotta. Suomessa on säädetty laki kouluruoan tarjoilemisesta ensimmäisen kerran jo vuonna 1943. Tässä laissa määrättiin, että kouluruokaa tulee tarjoilla koululaisille maksutta. Laki säädettiin Suomeen ensimmäisenä maana maailmassa. Tälle laille annettiin viiden vuoden siirtymäaika, joten virallisesti ilmaista kouluruokaa alettiin tarjota viimeistään vuonna 1948. Aikoinaan oli myös tapana, että koululaiset osallistuivat ruokatarvikkeiden keräämiseen tai kasvattamiseen koulun varsinaisen lukujärjestyksen ulkopuolisella ajalla. Nämä ruokatarvikkeet tuotiin koulun keittiölle ja hyödynnettiin. (Opetushallitus 2010)

Kouluruokaa on tarjottu monessa muodossa vuosien varrella. Tälläkin hetkellä Suomessa esi- ja peruskoululaiset, lukiolaiset sekä ammatillisen perusasteen koulutuksen opiskelijat saavat koulupäivänsä aikana veloituksetta ruokailla ravitsevan aterian. Kouluruokaa tarjoillaan Suomessa noin 900 000 lapselle ja nuorelle koulupäivinä. Kouluruokailu edistää terveellisyyttä ja ruokailutapoja. Koululaisille halutaan myös opettaa hyvää suomalaista ruokakulttuuria. (Opetushallitus 2010)

Vuonna 1981 alettiin kiinnittää enemmän huomiota aterian järjestämiseen ja sisältöön. Kouluhallitus antoi yleiskirjeessä uudet ohjeet peruskouluasetuksen mukai-

sesti. Uusissa ohjeissa otettiin huomioon erityisesti aterian ravintosisältö, suunnittelu, erikoisruokavaliot, ruokailupaikka sekä hygienia. Kouluruokailulla on myös kasvatuksellinen merkitys, jota haluttiin tuoda esiin. (Peda 2013)

Kouluruoka on ajan mittaan muuttunut melko paljon. Kouluruokailun alkuvuosina ruoka on varmasti ollut paljon vaatimattomampaa. Toki ruoka kotonakaan ei ollut pula-aikoina niin laadukasta kuin nykyään. Ihmisillä elintaso on noussut pikku hiljaa korkeammalle ja odotukset ruokaa kohtaan ovat nousseet. Kouluruoaltakin odotetaan jo ehkä hieman liikaa. Koulujen keittiöillä on käytössään vain varsin pienet määrärahat jokaista annosta kohden.

Monet nuoret eivät osaa arvostaa heille tarjottua kouluruokaa. Ruokaa haukutaan pahaksi, ja aterioita korvataan joillakin välipaloilla. Erityisesti teini-iässä halutaan kapinoida monia asioita vastaan. Kaveripiireillä ja heidän mielipiteillään on myös suuri merkitys ja vaikutus käyttäytymiseen. Teini-iässä ei ole helppoa poiketa valtaväestöstä ja olla eri mieltä asioista. Kouluruoka olisi terveellinen ja hyvä ravinnon lähde. Kouluruoan avulla jaksaa paremmin loppupäivän koulunkäynnin.

#### **4.5 Ravitsemukselliset tekijät opiskelijaruokailussa**

Valtion ravitsemusneuvottelukunta laatii säännöllisesti suositukset väestön ravintoaineiden saannille. Ravitsemussuosituksia laaditaan yleisellä tasolla sekä erillisryhmien tarpeiden mukaan. Korkeakouluopiskelijoille suositukset laaditaan yhdessä Kelan kanssa. Erillisryhmille laadituissa suosituksissa voidaan keskittyä tiettyihin asioihin, jotka ovat tärkeitä kyseisessä ryhmässä. Ravitsemussuosituksilla pyritään vaikuttamaan ihmisten käyttäytymiseen ja elämäntapoihin. Ravinnon merkitys ihmiselle on tärkeä. Ravinnon laatuun ja määrään tulisi kiinnittää huomiota, jotta hyvinvointi olisi taattu.

Opiskelija-aterian tulisi antaa energiaa päivään ja parantaa opiskeluvireyttä. Aterialla pyritään myös tukemaan opiskelijoiden terveyttä sekä hyvinvointia. Korkeakouluopiskelijoiden suosituksissa on erityisesti kiinnitetty huomiota juomiin, ateriarhythmiin, annoskokoihin sekä joihinkin vitamiineihin. Nykyinen korkeakoulusuositus on tullut voimaan vuonna 2011. Suosituksen mukaan opiskelija-aterian

tulee täyttää yleiset laatukriteerit terveydellisestä ja laadullisesta näkökulmasta. Opiskelija-aterian tulisi kattaa noin kolmannes päivän energian tarpeesta. Opiskelija-aterian tulee olla kokonaisuus, joka sisältää pääruoan, juoman, salaatin ja leivän sekä levitteen. (Kela ja valtion ravitsemusneuvottelukunta 2011, 7-9)

Lautasmallin mukaan puolet lautasesta tulisi täyttää kasviksilla. Ne voivat olla tuoreita tai keitettyjä. (Suomen Sydänliitto 2012) Opiskelija-aterialla tämä useimmiten tarkoittaa salaattia. Amican ravintoloissa harvemmin on tarjolla keitettyjä kasvislisäkkeitä, joita tarjotaan yleensä vain kalliimpien erikoisannosten yhteydessä. Salaattivalikoimasta tulisi siis löytää mieleistä syötävää puolen lautasen edestä, joten salaattivalikoiman tulisi olla hyvä ja monipuolinen.

#### **4.5.1 Opiskelijalounaan merkitys opiskelijalle**

Opiskelijalle ateria koulussa on erittäin tärkeä. Koulupäivä saattaa olla pitkä ja raskas. Ruokailuhetki antaa opiskelijoille hetken rentoutumiseen ja levähtämiseen. Korkeakouluissa koulupäivät ovat usein vaihtelevia päivien pituuksien ja tuntien sijoittelun vuoksi. Monilla opiskelijalla saattaa olla koulupäivien päätteeksi vielä harrastuksia, joissa pitäisi jaksaa. Voi olla, ettei kotona ehdi välillä käydä syömässä. Siksi on tärkeää syödä kunnon lounas, jotta energiaa riittäisi iltapäivällekin. Omasta kokemuksesta voin kuitenkin sanoa, että myös välipalat ovat tarpeen välillä.

Opiskelija-aterialla voidaan vaikuttaa opiskelijoiden terveyteen, työkykyyn ja myös hyvinvointiin. Opiskelija-ateria suositusten mukaisena nautittuna on terveellinen ja edistää opiskelijan hyvinvointia. Opiskelija saa aterista tarvitsemiaan ravintoaineita. Opiskelijaruokailu tarjoaa myös muuta kuin pelkkää ravitsemuksellista hyötyä. Lounashetki tarjoaa mahdollisuuden myös vuorovaikutustilanteisiin muiden opiskelijoiden kanssa. Opiskelukaverien kanssa on hyvä olla tekemisissä. Yhteisöllisyys vahvistuu yhteisistä kanssakäymisistä ja näin myös hyvinvointi ja jaksaminen kohenevat. Korkeakouluopiskelijat ovat myös siinä iässä, jolloin muutetaan pois kotoa omaan asuntoon. Opiskelijat ottavat omista elintavoistaan enemmän vastuuta yksin asuessaan. Opiskelija-aterian toivotaan antava mallia

opiskelijoille hyvistä elämäntavoista. (Kela ja valtion ravitsemusneuvottelukunta 2011, 10)

#### **4.5.2 Opiskelijoiden ravitsemusongelmat**

Kasvien sekä hedelmien ja marjojen käyttöä opiskelijoiden pitäisi lisätä. Kasviksista saa ravintokuitua, vitamiineja ja kivennäisaineita. Kasvien käyttäminen pienentää myös ruokien energiatihelyä, joka helpottaa painonhallinnassa. Maito ruokajuomana olisi suositeltavaa, mutta monet eivät juo tarpeeksi maitoa päivän aikana. Maidosta saatava kalsium ja D-vitamiini ovat tärkeitä ravintoaineita jokaiselle. Maidon sijaan voi toki käyttää myös muita maitovalmisteita saadakseen riittävästi kalsiumia ja D-vitamiinia. Valittavan usein maito ja muut ruokajuomat korvataan makeilla mehuilla ja virvoitusjuomilla. Hampaat joutuvat koville happohyökkäyksille ja altistuvat kulumiselle eli eroosiolle makeista ja happamista juomista. Makeat juomat ja makeiset altistavat myös lihomiselle, josta on kasvamassa yleistynyt ongelma nuorten keskuudessa. (Kela ja valtion ravitsemusneuvottelukunta 2011, 10-11)

Suolan käyttö puhututtaa usein, ja käytön pienentäminen on tavoitteena ravitsemussuosituksissa. Suolan terveyshaittoja on tutkittu monessa tutkimuksessa ja nykyisin käytössä ollaan varovaisempia. Suolan lisäämistä valmiisiin ruokiin ei suositella, mutta sitä kuitenkin jotkut vielä tekevät. Lounasaterian suolamäärille on asetettu tiukkoja vaatimuksia ravitsemusneuvottelukunnan toimesta. Päivän suolamäärästä noin 40 % saadaan lounasateriasta, joten ravintoloiden on hyvin tärkeää kiinnittää huomiota suolan käyttöön. Käyttämällä vähemmän suolaa opiskelijaterioissa, voidaan vaikuttaa myös opiskelijoiden suolan käyttöön omassa ruoanlaitossa vapaa-ajalla. Vähäsuolaiseen ruokaan tottuu ajan mittaan. Monesti kuitenkin mielletään vähäsuolainen ruoka mauttomaksi. Suolan käyttämättömyys ei tarkoita sitä, vaan ruoissa tulisi käyttää suolattomia mausteita ja yrttejä, jotta ruoka olisi maistuvaa. (Kela ja valtion ravitsemusneuvottelukunta 2011, 11, 20-21)

Toinen huolenaihe on alkoholin liikakulutus. Opiskeluaikoina alkoholinkulutus saattaa nousta runsaaksi opiskelijariennoissa. Miehillä alkoholinkulutus on yleensä suurempaa kuin naisilla. Alkoholin vaaroihin ja haittoihin tulisi kiinnittää

enemmän huomiota sekä panostaa muunkinlaiseen hauskanpitoon ilman alkoholia. (Kela ja valtion ravitsemusneuvottelukunta 2011, 11)

#### **4.5.3 Energia- ja ravintoainetarpeet**

Ihminen tarvitsee energiaa monenlaisiin toimintoihin elimistössään. Energiaa kuluu perusaineenvaihduntaan, ruoan aiheuttamaan lämmöntuottoon sekä fyysiseen rasitukseen. Perusaineenvaihdunnalla katetaan välttämättömien elintoimintojen kuluttamaa energiaa. Perusaineenvaihduntaa tapahtuu koko ajan ihmiskehossa, eikä sitä voi säädellä. Perusaineenvaihduntaan tarvittava energia on yleensä lähes sama jokaisena päivänä. Mutta sairaudet, esimerkiksi kuume, nostavat energian tarvetta. Ihmisen energiankulutuksesta suuri osa menee perusaineenvaihduntaan. Perusaineenvaihdunnan kulutukseen vaikuttaa eniten lihasmassan määrä. Sukupuoli, perintötekijät, hormonit ja fyysinen kunto vaikuttavat myös osaltaan, mutta eivät niin voimakkaasti. (Haglund, Huupponen, Ventola & Hakala-Lahtinen 2011, 11)

Energiankulutus jakautuu ihmisillä siten, että suurin osa kuluu perusaineenvaihduntaan. Perusaineenvaihdunta kuluttaa aikuisilla noin 60–80 % kaikesta energiankulutuksesta. Fyysinen liikunta ja rasitusta puolestaan ottaa noin 15–20 % energiankulutuksesta. Loput noin 10 % kuluu ruoan aiheuttamaan lämmöntuottoon ja ruoansulatukseen. Ihmisen nukkuessa perusaineenvaihduntaan tarvittava energiamäärä pienenee noin 10 %. Täytyy kuitenkin muistaa, että nämä arvot ovat suuntaantavia ja vaihtelevat hieman yksilöllisesti. Toisilla ihmisillä fyysinen liikunta ja rasitus vievät enemmän energiaa esimerkiksi raskasta fyysistä työtä tehdessä. Terveiden kannalta olisi tärkeää harrastaa säännöllistä liikuntaa vapaa-ajalla. (Haglund ym. 2011, 11-12)

Energian tarve on jokaisella ihmisellä erilainen. Energian tarpeeseen vaikuttavat monet asiat, kuten sukupuoli, ikä, paino sekä työn raskaus ja vapaa-ajan aktiivisuus. Nuoret aikuiset, joita opiskelijat yleensä ovat, tarvitsevat paljon energiaa. Vanhempana energian kulutus laskee. Usein nuoret liikkuvat enemmän kuin vanhat ihmiset, joten energiaa tarvitaan enemmän. Lisäksi ihmisen elintoiminnot hidastuvat ajan myötä, joten energian tarve pienenee. Keskimääräiseksi energiankulutusarvoksi voidaan antaa 125 kilojoulea (kJ) painokiloa kohti vuorokaudessa.

Tämä vastaa 30 kilokaloria (kcal). Miesten kulutus ja tarve on yleensä hieman suurempaa, joten tätä keskimääräistä arvoa voidaan hieman korottaa. Naisilla puolestaan tarve voi olla hieman pienempää. Jos ihminen saa tarvetta enemmän energiaa, hän yleensä lihoo. Jos taas energiaa saa vähemmän kuin tarve olisi, ihminen laihtuu. Varsinkin lapsille energian liian vähäinen saanti on haitaksi ja saattaa aiheuttaa häiriöitä kasvulle ja kehitykselle. (Haglund ym. 2011, 12-14)

Energiaa ihminen saa ravintoaineista. Elimistö voi käyttää energiaravintoaineita hyväkseen ja tuottaa niistä energiaa. Energiaravintoaineiksi lasketaan hiilihydraatit, rasvat ja proteiinit. Näistä ravintoaineista elimistö pystyy tuottamaan energiaa. Myös alkoholi on energian lähde, mutta sitä ei voi kutsua varsinaiseksi ravintoaineeksi. Energiasisällöt ravintoaineiden välillä ovat erilaiset. Rasvat sisältävät eniten energiaa 1 grammaa kohden. Tämän vuoksi rasvaisia tuotteita kannattaisi laihduttavan ihmisen välttää. Alkoholi sisältää myös paljon energiaa, ollen toiseksi energiapitoisin energian lähde. Hiilihydraatit ja proteiinit sisältävät saman verran energiaa. Niiden energiapitoisuus on pienin 1 grammaa kohden. (Haglund ym. 2011, 14)

Energiansaantisuositusten mukaan ravintoaineiden osuus ruokavaliossa tulisi olla tasapainoinen. Tasapainoinen ravintoaineiden suhde on 50–60 % hiilihydraatteja, 25–35 % rasvoja sekä 10–20 % proteiineja. Ruokavalion tulisi siis pohjautua hiilihydraatteja sisältäville tuotteille. Näistä tuotteista saadaan yleensä myös paljon ravintokuituja. Ravintokuituja saadaan muun muassa täysjyväviljatuotteista, kasviksista, marjoista ja hedelmistä. Rasvan osuus energiansaannista saisi olla korkeintaan 25–35 %. Tyydyttynyttä rasvaa saisi olla enintään 10 % sekä kertatyydyttymättömiä rasvahappoja 10–15 % kokonaisenergiansaannista. Monitydyttymättömiä rasvahappoja olisi suositeltavaa saada ainoastaan 5-10 % energiansaannista. Rasvan laatuun tulisi kiinnittää huomiota. Tyydyttyneen rasvan osuutta tulisi vähentää ja siirtyä käyttämään kasviperäisiä rasvoja ja öljyjä. Liha- ja maitotuotteissa kannattaisi valita vähärasvaisia vaihtoehtoja. (Haglund ym. 2011, 14-15)

Kela ja valtion ravitsemusneuvottelukunta ovat antaneet vielä tarkemmat suositukset vastaamaan vielä paremmin opiskelijoiden tarpeita. Opiskelija-aterian tulee



kattaa noin kolmasosa päivittäisestä energiantarpeesta. Ateriakokonaisuuden tulisi sisältää energiaa keskimäärin 700–800 kilokaloria. Ateriavaihtoehtojen välillä saa esiintyä vaihteluita energiasisällöissä. Kuitenkin aterian tulee sisältää vähintään 500 kilokaloria, mutta enimmäismäärä energiaa on 1000 kilokaloria aterialaatuun. Ravintoaineiden osuudet korkeakoulusuosituksessa ovat: hiilihydraatteja 55 %, rasvaa 30 % ja proteiinia 15 % kokonaisenergiasta. Rasvan laatuun ja suolan määrään tulee ateriatuen piirissä olevien ravintoloiden kiinnittää erityistä huomiota. Lisäksi aterioissa tulee ottaa huomioon riittävät vitamiinien ja kivennäisaineiden saannit. (Kela ja valtion ravitsemusneuvottelukunta 2011, 13-14)

#### **4.5.4 Ruokajuomat**

Ruoan ohella on myös tärkeää kiinnittää huomiota ruokajuomiin. Ruokajuomat ovat ravitsemuksellisesti tärkeitä osia aterioissa. Opiskelijoilla juomatottumukset saattavat olla huonolla pohjalla. Juomatottumukset saattavat aiheuttaa ongelmia opiskelijoille. Sokeripitoisten ja happamien juomien juominen voi aiheuttaa liiallisesti käytettynä lihomista ja hampaiden kulumista. Monet nuoret juovat liian paljon erilaisia virvoitusjuomia ja mehuja. Niiden sokeripitoisuus on korkea, joten niiden kuluttamisesta saa paljon energiaa. Tällaisista juomista ei saa luustolle tärkeitä kalsiumia ja D-vitamiinia, joita maitotuotteista saisi. (Kela ja valtion ravitsemusneuvottelukunta 2011, 36)

Aterioilla parhaaksi juomavaihtoehdoksi suositellaan rasvattomia tai vähärasvaisia maitoja ja piimiä sekä vesijohtovettä. Maitotuotteista saa paljon kalsiumia eikä niissä ole kovin paljon energiaa. Lisäksi maitotuotteissa on D-vitamiinia. Makeita mehuja ja virvoitusjuomia sekä rasvaisia juomia tulisi nauttia vain silloin tällöin. Tällaisten juomien nauttiminen on hyvä yhdistää aterioihin, jolloin niiden käyttäminen ei toistuisi liian usein. Aterioiden yhteydessä myös happojen haitallinen vaikutus on pienempää. Täysmehuja voi nauttia lasillisen päivittäin, mutta tämäkin lasillinen mielellään aterian yhteydessä. Kahvia ja teetä voi juoda sellaisenaan ilman lisättyä sokeria tai maidon kanssa päivittäin. Mutta tulee muistaa, että kahvista ja teestäkin saatava kofeiini ei ole liiallisina määrinä nautittuna hyvä asia. (Kela ja valtion ravitsemusneuvottelukunta 2011, 36-39)

## 5 TUTKIMUS

Tässä luvussa esitellään lyhyesti tutkimuskohteena olevat opiskelijaravintolat sekä kerrotaan, miten opiskelijaruokailun asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin ja pohditaan tutkimuksen luotettavuutta.

### 5.1 Fazer Amica -opiskelijaravintolat

Fazer-konserni on vanha ja perinteikäs yritys, jonka on perustanut Karl Fazer jo vuonna 1891. Tuolloin avattiin ensimmäinen konditoria Helsinkiin. Fazer-konserni tuottaa tällä hetkellä ruokailupalveluja sekä leipomo- ja makeist tuotteita 8 maassa. Konserni on keskittänyt toimintansa kahteen liiketoiminta-alueeseen. Näitä ovat Fazer Food Services sekä Fazer Leipomot & Makeiset. Konsernin toiminnassa halutaan korostaa asiakaslähtöisyyttä, laadukkuutta ja yhteistyötä. (Amica 2013a) Fazer Food Services hoitaa monissa oppilaitoksissa opiskelijalounaiden tarjoilua Amica-brändillä. Opiskelijaravintolat toimivat yhteistyössä koulujen kanssa ja näin pyritään tarjoamaan mahdollisimman laadukas kokemus asiakkaalle.

Vaasassa opiskelijatuettua ruokaa saa viidestä Amican ravintolasta. Ravintolat sijaitsevat korkeakoulujen tiloissa tai niiden läheisyydessä tarjoten opiskelijoille helpon mahdollisuuden ruokailuun. Ravintolat ovat erikokoisia ja tarjoavat erilaisia ateriavaihtoja. Ruokavaihtoehtojen määrät vaihtelevat yleensä 3–6 vaihtoehtojen välillä. Lounaan lisäksi ravintoloista voi ostaa kahvilatuotteita, välipaloja sekä kotiin vietäviä herkuja. Ravintolat järjestävät myös tilaustarjoiluja ja valmis-tavat tuotteita tilauksesta. (Amica 2013b)

### 5.2 Tutkimuksen toteutus

Tutkimuksen suunnittelun aloitin maaliskuussa 2013. Tein markkinatutkimus-kurssiin liittyen kyselyn opiskelijaruokailun asiakastyytyväisyydestä. Tämän kyselyn tarkoituksena oli saada alustavaa tietoa tyytyväisyydestä ja testata kysely-lomaketta ensin pienemmällä ryhmällä. Kysely tehtiin e-lomakemuodossa ja se lähetettiin oman luokkani lisäksi muutamalle muulle opiskelijaryhmälle Vaasan

ammattikorkeakoulussa. Kysely oli avoinna 20.3.–2.4. välisen ajan. Ensimmäisessä vaiheessa kyselyyn vastasi 47 opiskelijaa. Näiden vastausten perusteella pystyin kiinnittämään huomiota ongelmakohtiin ja keskittymään niihin seuraavassa vaiheessa.

Kyselyt suoritettiin kvantitatiivisina kyselyinä. E-lomake osoittautui hyväksi välineeksi suorittaa kysely. Vastauksia sain jo ensimmäisessä kyselyn vaiheessa hyvin. Parantelin kyselylomaketta varsinaista kyselyä varten vain hieman. Päätin kohdistaa kyselyn kaikille Vaasan ammattikorkeakoulun ja Vaasan yliopiston opiskelijoille. Näiden koulujen kampusalueilla opiskelijaravintolapalveluita tarjoaa Fazer Amica. Koska kysely tehtiin e-lomakemuotoisena, halusin pitää kyselyn lyhyenä ja nopeasti vastattavana. Jos lomake olisi liian pitkä, vastaajat voisivat turhautua ja jättää vastaamatta. Päätin sen sijaan keskittyä saamaan runsaasti vastauksia, jotta kyselyä voidaan pitää luotettavana. Kyselylomake laadittiin suomenkielisenä.

Lopullinen versio kyselystä lähetettiin vastaajille 10.5.2013. Kysely lähetettiin kaikille Vaasan ammattikorkeakoulun opiskelijoille sähköpostitse sekä laitettiin esille Vaasan yliopiston opiskelijoiden intraan. Kysely oli avoinna 6.6.2013 asti, eli lähes kuukauden ajan. Vastauksia kyselyyn tuona aikana sain 216 kappaletta, eli varsin hyvin. Olin erittäin tyytyväinen vastausten määrään. Selvästi opiskelijat ovat kiinnostuneita opiskeljaruokailusta ja haluavat saada äänensä kuuluviin. Kyselyyn tuli myös paljon avoimia vastauksia monivalintavastausten lisäksi.

### **5.3 Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti**

Tutkimusta tehdessä tulisi aina miettiä, miten luotettavia ja päteviä tutkimuksen tulokset ovat. Virheitä voi aina syntyä ja tuloksiin tulee suhtautua kriittisesti. Luotettavuuden arvioinnissa on mahdollista käyttää erilaisia mittaus- ja tutkimustapoja. Luotettavuus ja pätevyys voivat vaihdella esimerkiksi tutkimustapojen, otannan ja vastaajien perusteella. (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2009, 231)

Reliabiliteetti käsitteenä tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta. Tämä tarkoittaa siis sitä, että jos kaksi tutkijaa tekee tutkimuksen samasta aiheesta, niin päätyvät-

kö he samankaltaiseen tulokseen. Jos tulokset ovat samanlaisia, tulokset ovat reliabeleita. Myöskään tutkimuskerrat eivät vaikuta reliabeliin tutkimukseen. Eri tutkimuskerroilla tulisi saada sama tulos, jotta tutkimusta voidaan sanoa reliabeliksi. Reliaabeli tutkimus voi näin siis antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. (Hirsjärvi ym. 2009, 231)

Itse tein aiheesta kaksi tutkimusta, joita voin hieman verrata ja tarkastella reliabiliteettia. Ensimmäinen tutkimus tehtiin tosin huomattavasti pienemmässä mittakavassa ja se käsitteli vain yhtä ravintolaa. Voin kuitenkin suuntaa-antavasti verrata näitä kahta tutkimusta keskenään. Vastauksissa oli havaittavissa samanlaisia trendejä ja parannusehdotukset liittyivät samoihin asioihin molemmissa tutkimuksissa. Toisessa laajemmassa tutkimuksessa vastaukset olivat jakaantuneet hieman eri lailla ja joukossa oli enemmän ääripäiden vastauksia. Mutta kuitenkin vastaukset olivat mielestäni samansuuntaisia melko pitkälle. Mielestäni tutkimus siis on kohtuullisen reliabeli ottaen huomioon mahdollisuudet tarkastella reliabeliutta. Vastauksia varsinaisessa kyselyssä oli 216 kappaletta, jonka avulla tutkimustulokset ovat mielestäni luotettavia.

Validiteetti taas mittaa tutkimuksen pätevyyttä. Validi tutkimus mittaa juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata, ja oikeilla mittareilla ja tutkimusmenetelmillä. Tutkijalla voi olla aivan erilainen kuva ja tarkoitus asettamillaan kysymyksillä ja vastausvaihtoehdoilla. Vastaaja voi ymmärtää tutkimuksessa jotain väärin ja tämän vuoksi tuloksiin tulee virheitä. Tutkija saattaa edelleen ajatella vastauksia oman mielikuvansa mukaisesti. (Hirsjärvi ym. 2009, 231-232)

Tutkimuksen tarkoituksena oli mitata opiskelijaruokailun asiakastyytyväisyyttä, ja tässä myös onnistuttiin. Vastaajat olivat vastanneet tyytyväisyydestään erilaisiin asioihin, joita kyselyssä kysyttiin. Tutkimuksen avulla saatiin selville, mihin asioihin vastaajat olivat opiskelijaruokailussa tyytyväisiä ja mitä asioita tulisi parantaa. Omasta mielestäni kysymykset olivat ymmärrettävästi laadittuja. Luulen, että myös vastaajat olivat ymmärtäneet kysymysten tarkoituksen ja vastanneet juuri siihen, mihin alun perin olikin tarkoitus.

Joidenkin kysymysten vastausvaihtoehtoihin olisi voinut laittaa hieman enemmän vaihtoehtoja tai muuttaa niitä jotenkin paremmin kaikkien tarpeita vastaaviksi. Näin jälkikäteen olisin joitakin vastausvaihtoehtoja voinut hieman muokata. Joihinkin kysymyksiin oli joku vastaaja jättänyt vastaamatta. On vaikea arvioida syitä vastaamatta jättämiseen. Voi olla, että vastaaja ei ole jaksanut vastata kysymykseen tai sitten hän ei ole ymmärtänyt kysymystä tai vaihtoehtoja tarpeeksi hyvin. On myös mahdollista, että vastaaja ei halunnut ilmoittaa mielipidettään tai hän ei löytänyt sellaista vastausvaihtoehtoa, joka olisi sopinut hänen tarpeisiinsa. Kysely oli toteutettu teknisesti niin, että kaikkiin kysymyksiin ei ollut pakko vastata. Vastaukset on siirretty SPSS-ohjelmaan suoraan e-lomakkeesta sähköisesti, joten virheitä ei näin ollen ole voinut syntyä vastausten siirrossa. Mielestäni tämän tutkimuksen validiteetti on hyvällä tasolla. Tutkimuksessa sain vastauksia siihen, mihin alun perin halusinkin, eli asiakastyytyväisyyteen opiskelijaruokailusta. Toki tietysti parantamisen varaakin aina olisi, kuten edellä mainitsin vastausvaihtoehtojen doista.

Tutkimuksen toteutustapa e-lomakkeella mahdollistaa saman ihmisen vastaamisen kyselyyn useamman kerran. Kyselyyn ei tarvittu kirjautumista e-lomakejärjestelmään, koska ajattelin sen nousevan kynnykseksi vastaamiselle. Kyselyn täyttämiseen ei saa olla ylimääräisiä esteitä, vaan vastaaminen tulisi tehdä mahdollisimman helpoksi. En kuitenkaan usko, että kyselyyn olisi vastattu useaan kertaan saman vastaajan toimesta.

## 6 KYSELYN TULOKSET JA ANALYSOINTI

Tässä luvussa kerrotaan asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksista ja analysoidaan niitä. Lisäksi jokaisen kysymyksen jälkeen olen kerännyt kyselyn avoimista vastauksista opiskelijoiden kehitysehdotuksia ja huomiota.

### 6.1 Taustatiedot

Kysely toteutettiin e-lomakekyselynä. Kyselyyn oli mahdollista vastata 10.5.–6.6.2013 välisen ajan. Vastauksia tuli yhteensä 216 kappaletta. Kyselyn sukupuolijakauma oli varsin naisvoittoinen. Kyselyyn vastanneista opiskelijoista 78 % oli naisia ja 22 % miehiä. Tämä kertoo näin ollen siitä, että naiset ovat luultavasti kiinnostuneempia vastaamaan kyselyihin. Vastausten luonne olisi saattanut olla hieman erilainen, jos vastaajajakauma olisi ollut tasaisempi. Miehet ja naiset kuitenkin kiinnittävät huomiota ja arvostavat erilaisia asioita.

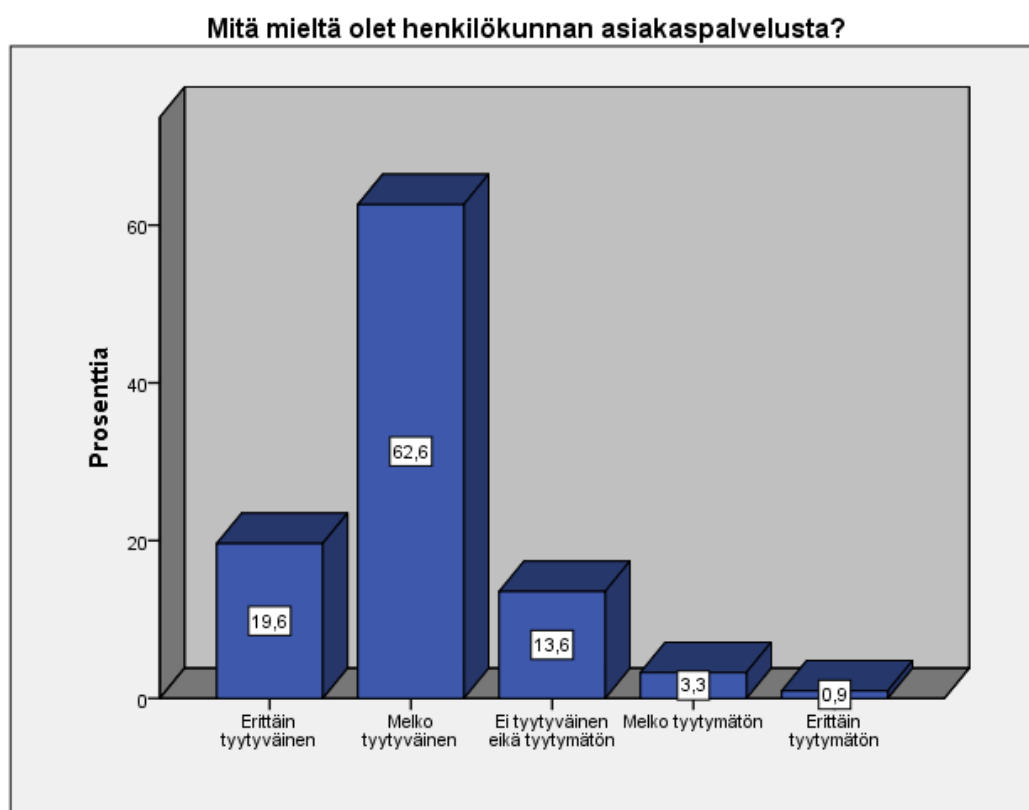
Opiskelijoiden ruokailukerrat Amican ravintoloissa vaihtelevat jonkin verran. Oli mielestäni olennaista kysyä, miten usein opiskelijat keskimäärin käyvät nauttimassa opiskelija-aterian opiskelijaravintolassa. Mielipiteet saattavat olla erilaisia jos syö opiskelija-aterian opiskelijaravintolassa joka päivä tai vain pari kertaa viikossa. Noin viidennes vastaajista, 22 %, ilmoitti syövänsä Amican ravintoloissa jokaisena koulupäivänä. Suurimmat vastausprosentit saivat vaihtoehdot ”3–4 kertaa viikossa” sekä ”1–2 kertaa viikossa”. Nämä vastausvaihtoehdot yhdessä kattoivat lähes 75 % kaikista vastaajista. Tähän kysymykseen olisi näin jälkikäteen ajatellen tarvittu lisää vastausvaihtoehtoja. Vaihtoehdon ”1–2 kertaa viikossa” ja ”en ruokaile Amican ravintoloissa” väliin olisi tarvinnut jonkin vaihtoehdon, joka ei olisi ollut niin poissulkeva. Esimerkiksi ”harvemmin kuin kerran viikossa” olisi voinut olla hyvä.

### 6.2 Palvelu ravintoloissa

Kyselystä kävi ilmi, että vastaajista suurin osa on tyytyväinen opiskelijaravintoloissa saamaansa palveluun (kuvio 1). Erittäin tyytyväisiä ja melko tyytyväisiä

palveluun oli peräti 81 % vastaajista. Selvästi enemmistö oli vastannut olevansa melko tyytyväinen palveluun. Joukkoon mahtui myös tyytymättömiä asiakkaita. 13 % vastaajista vastasi, että he eivät ole tyytyväisiä, mutta eivät tyytymättömiäkään. Tyytymättömiä asiakkaita oli ainoastaan noin 4 %.

Tuloksista voidaan päätellä, että suurin osa on tyytyväinen siihen palveluun, jota ravintolasta saa. Odotukset ja todellisuus kohtaavat suurimmalla osalla sopivassa suhteessa. Kuitenkin aina löytyy parantamisen varaa, jotta vieläkin useampi asiakas olisi tyytyväinen. Tyytymättömiä asiakkaita on kuitenkin kyselyn mukaan olemassa.



**Kuvio 1.** Miten tyytyväisiä vastaajat olivat henkilökunnan asiakaspalveluun. n=214.

Opiskelijat olivat kyselyn avoimeen kohtaan keränneet huomioitaan palvelusta. Olen poiminut muutaman yleisimmän kommentin tähän. Selvästi eniten kehitystä kaipaaisivat asiakaspalvelijoiden palveluasenne ja olemus sekä jonotusajat. Opiskelijoiden mielestä henkilökunnalla voisi olla ystävällisempi asenne asiakkaita koh-

taan. Vaikka ravintoloiden asiakkaat ovat pääasiassa opiskelijoita, tulee muistaa, että he ovat maksavia asiakkaita. Opiskelijoita ei saisi aliarvioida asiakkaina. Jotkut asiakkaat olivat kuitenkin joskus kokeneet saaneensa epäystävällistä palvelua. Pienet asiat, kuten hymy, tervehtiminen ja kiittäminen luovat hyvän mielen asiakkaalle.

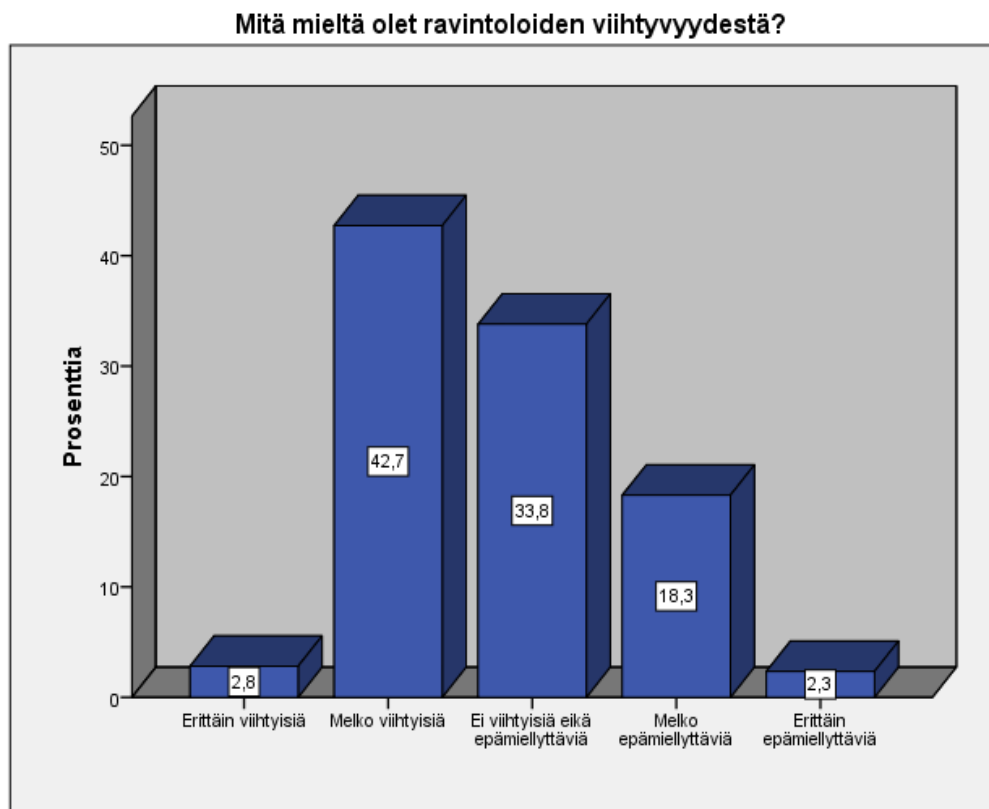
Palvelun nopeus nousi myös esille vastauksissa. Opiskelijat eivät haluaisi jonottaa pitkää aikaa ruokajonossa, vaan haluaisivat nopeaa palvelua. Tulisi kiinnittää huomiota siihen, että kassoja ja linjastoja on tarpeeksi käytössä ruuhka-aikaan. Yksi mielestäni hyvä ehdotus oli, että otettaisiin käyttöön nopea linjasto käteismaksajille ja toinen hitaampi linjasto kortilla maksajille. Linjastojen tulee olla varsinkin ruuhka-aikoina täynnä ja niistä tulee huolehtia. Ei ole mukavaa odottaa ruokaa keittiöstä siinä vaiheessa, kun astiat ovat jo täysin tyhjiä. Lisäksi joustavuutta opiskelijakortin esittämiseen kaivattiin. Joskus kortti voi jäädä kotiin, jolloin ravintolasta ei välttämättä ole saanut opiskelijahintaista ateriaa, vaikka on asioinut kyseisessä ravintolassa jo pitkään opiskelijana. Tässä asiassa täytyy kuitenkin muistaa myös se, että ravintola on velvollinen tarkistamaan opiskelijakortin ennen aterian myymistä, koska Kela sitä vaatii.

### **6.3 Ravintoloiden viihtyisyys**

Kyselyn vastausten perusteella opiskelijaravintoloiden viihtyvyydessä olisi parantamisen varaa (kuvio 2). Erittäin tai melko viihtyisäksi ravintoloita luonnehtisi vajaa puolet eli 45 % vastaajista. Neutraalin vastauksen ”ei viihtyisiä eikä epämiellyttäviä” antoi 33 % vastaajista, joka vastaa kolmasosaa. Epämiellyttäväksi ravintoloiden viihtyvyyttä kuvasi jopa 20 % vastaajista, joka on aika suuri osuus. Ravintolat siis tarvitsisivat selvästi pientä piristystä sisustuksen ja viihtyvyyden kohentamiseksi. Kyselyn perusteella ravintoloiden viihtyvyydellä ei ollut tilastollista merkitystä asiointikertoihin ravintolassa. Asiakkaat eivät siis ruokailleet harvemmin opiskelijaravintoloissa, jos he eivät pitäneet ravintolaa viihtyisenä. Ei myöskään havaittu tilastollisesti merkittävää eroa naisten ja miesten arvioissa.



Kuviossa 2 näytetään, miten tyytyväisiä vastaajat olivat ravintoloiden viihtyvyyteen.



**Kuvio 2.** Mitä mieltä vastaajat olivat ravintoloiden viihtyvyydestä. n=213.

Opiskelijoiden vastausten perusteella kaikkien ravintoloiden melutaso nousee ruuhka-aikoina korkeaksi. Ihmisten äänet sekä keittiöstä ja astianpesupisteistä kantautuvat äänet häiritsevät monia vastaajia. Tulisi miettiä jotain ratkaisua, jolloin äänitaso ei nousisi niin korkeaksi. Lisäksi tilanpuute vaivasi monta vastaajaa. Pöydät ja tuolit on sijoitettu niin, että joutuu istumaan lähekkäin ja liikkuminen on hankalaa. Varsinkin Raastuvankadun ravintolan tiloja on moitittu ahtaiksi ja kellarimaisiksi. Lisäksi jonot saattavat kulkea keskeltä ruokasalia, jolloin on ikävää pujotella jonottavien ihmisten väleistä pöytiin tai astianpalautuspisteelle. Tämä ongelma on ainakin Serveri-ravintolassa vastausten perusteella.

Sisustusta opiskelijat ovat vastauksissaan luonnehtineet kolkoksi ja yksinkertaiseksi. Sisustusta voisi miettiä uudelleen käyttäen enemmän värejä, persoonallisuutta ja sisustuselementtejä. Joskus jonkun teeman mukaisia pöytäliinoja ja koristeluja pidettiin piristävinä. Mutta toisaalta taas jotkut eivät pitäneet muovikukista, joita pöydillä on ainakin joskus ollut. Valoisuutta moni kaipaisi lisää ravintoloihin, varsinkin Raastuvankadun ravintola on monen mielestä hämärä. Siisteyteen tulisi myös kiinnittää enemmän huomiota ravintoloissa. Pöytiä pitäisi pyyhkiä useammin ja huolehtia myös muusta siisteydestä. Esimerkiksi seinät olisivat pesun tarpeessa.

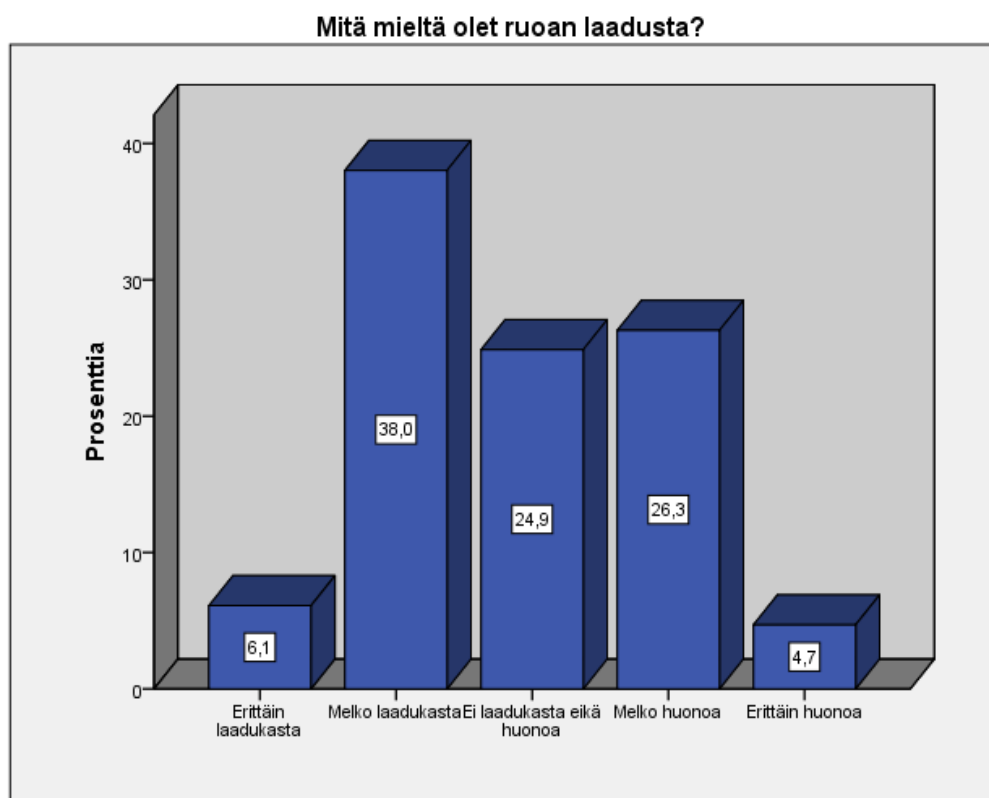
#### **6.4 Ruoan laatu**

Ruoan laadun kohdalla kyselyn tuloksista kävi ilmi, että jopa yli puolet vastaajista ei ollut täysin tyytyväinen opiskelijaruoan laatuun (kuvio 3). Ruoka on erittäin laadukasta ainoastaan 6 % mielestä. Sen sijaan melko laadukkaaksi ruokaa voisi kuvata 38 % vastaajista, joka on jo aika hyvä osuus. ”Ei laadukasta eikä huonoa” - vastausvaihtoehto sai 25 %:n kannatuksen. Lisäksi melko huonoksi tai erittäin huonoksi ruoan laatua kuvailisi jopa 31 % vastaajista. Melko suuri osa vastaajista siis on sitä mieltä, että ruoan laatua tulisi parantaa. Vaikka opiskelijaravintoloilla käytettävissä olevat rahat eivät ole kovin suuret, tulisi kuitenkin tehdä laadukasta ruokaa. Ruoan laadussa havaittiin tilastollisesti merkittävä ero miesten ja naisten vastausten välillä. Naisten arvio ruoan laadusta oli hieman huonompi kuin miesten.

Avoimiin kommentteihin oli tullut paljon kommentteja ja kehitysehdotuksia ruoan laadusta. Monen jo useamman vuoden opiskelleen mielestä ruoan laatu on huonontunut vuosien varrella. Todella monet vastaajat olivat sitä mieltä, että einesruoista pitäisi siirtyä enemmän itse valmistettuihin maukkaisiin ruokiin. Ruokalistalla on vastaajien mukaan paljon einesruokia, jotka eivät maistu kovin herkullisilta. Itse tehtyjä laadukkaita ruokia olisi paljon mukavampi syödä. Ruokalistalle haluttaisiin myös enemmän vaihtelua. Nyt samat ruoat tulevat listalla vastaan liian usein. Opiskelijat olivat myös sitä mieltä, että ruokalistalla on tällä hetkellä liian erikoisia ruokalajeja. Monet vastasivat, että he haluaisivat syödä perinteisiä ja

maukkaita suomalaisia kotiruokalajeja. Ei liian erikoisia mausteita eikä raaka-aineita.

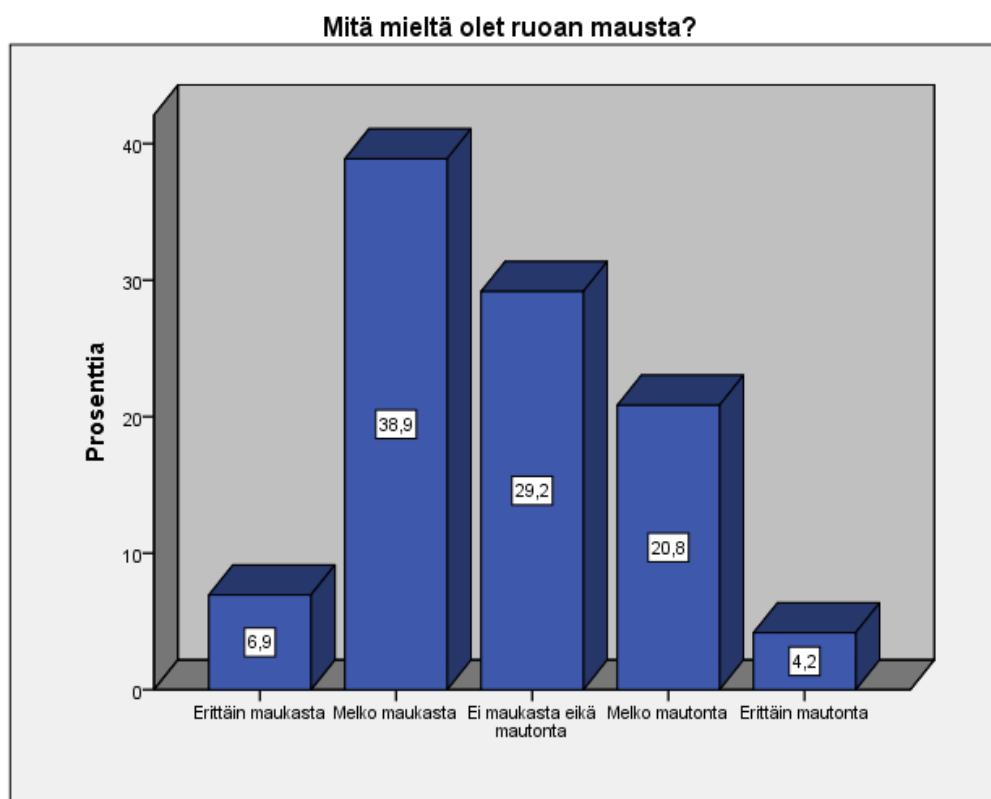
Raaka-aineiden pitäisi myös olla laadukkaampia kuin nykyisin. Lähiruoka ja raaka-aineiden alkuperä alkaa kiinnostaa myös opiskelijoita. Erityisesti salaattipöydän raaka-aineet olivat saaneet moitteita. Kasvisruokiin kaivattiin vaihtelua ja oikeasti runsaasti proteiinia sisältäviä ruokalajeja. Nyt kasvissyöjien mielestä ruoat ovat samanlaisia, mutta eri muodoissa eri päivinä. Opiskelijat haluaisivat, että ruoka olisi tasalaatuisempaa vaikka kokit vaihtuvatkin. Kypsyysasteita tulisi tarkkailla paremmin, ei liian kypsää, mutta ei raakaakaan. Ruoan tulisi lisäksi olla lämmintä, ei pelkästään haaleaa.



**Kuvio 3.** Mitä mieltä vastaajat olivat ruoan laadusta. n=213.

## 6.5 Ruoan maku

Kyselyssä ruoan makua koskeva kysymys sai samansuuntaiset vastaukset kuin laatuakin koskeva kysymys (kuvio 4). Makuun siis tulisi kiinnittää huomiota enemmän. Erittäin maukasta tai melko maukasta ruoka oli vain alle puolen, eli 46 %:n mielestä. Neutraalin, ei maukasta eikä mautonta -vastauksen antoi 29 % vastaajista. Jopa neljäsosan mielestä ruoka opiskelijaravintoloissa on mautonta. Vaihtoehdot ”melko mautonta” ja ”erittäin mautonta” saivat yhteensä 25 % vastauksista. Joka neljäs siis oli sitä mieltä, että ruoka on mautonta. Miesten mielestä ruoan maku on parempi kuin naisten mielestä. Ero on tilastollisesti merkittävä. Naiset siis eivät pidä opiskelijaruokaa niin maukkaana kuin miehet.



**Kuvio 4.** Mitä mieltä vastaajat olivat ruoan mausta. n=216.

Opiskelijoiden kommentteissa näkyi selvästi yksi asia: mausteiden käyttö. Yleisesti toivottiin enemmän mausteita ja niiden rohkeampaa käyttöä. Joskus kuitenkin

opiskelijoiden mielestä on ollut liikaakin mausteita. Varmasti riippuu hieman kokon maustamistyylistä. Tasalaatuisuus tulee siis tässäkin esille. Monesti ruoka on opiskelijoiden mielestä aivan liian mautonta. Laadukkaimpien raaka-aineiden maustamisessa toisaalta riittäisi vähempikin maustaminen, koska ruokien oma maku pääsisi paremmin esille. Liian mutkikkaaksi ei saisi myöskään mennä. Perusmausteillakin pärjää pitkälle monen mielestä, eikä raaka-aineiden maku peity liikaa. Salin puolelle voisi vastaajien mielestä laittaa tarjolle enemmän mausteita, joita voisi itse lisätä ruokiin, mikäli sen kokee tarpeellisenä.

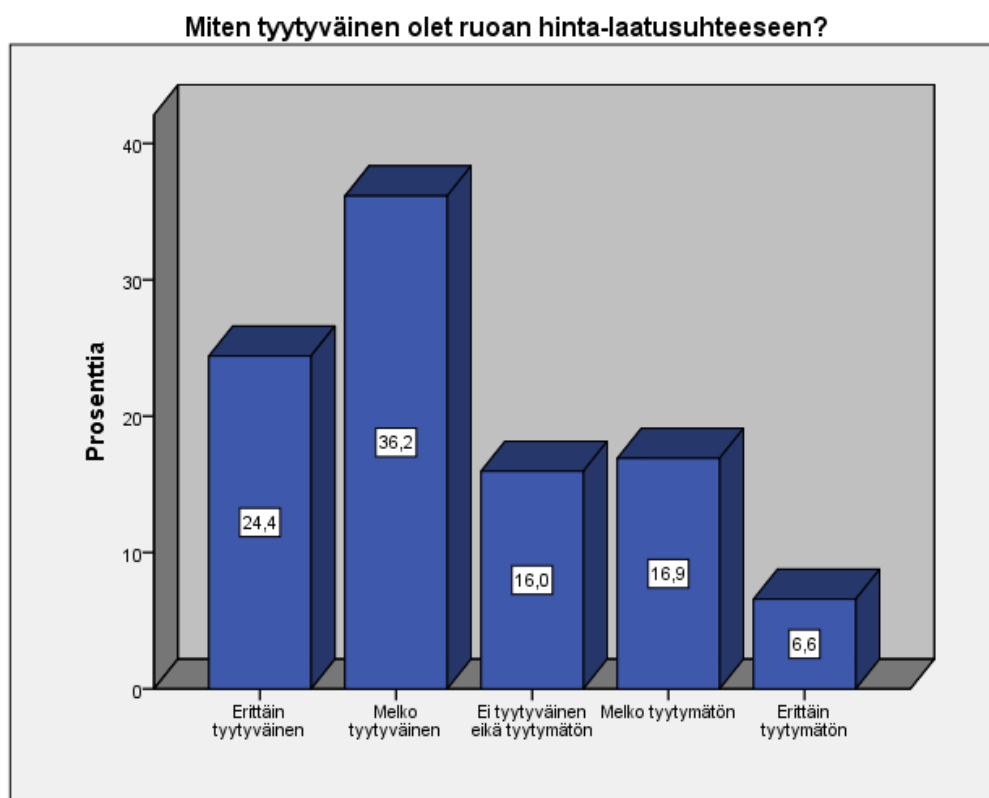
## **6.6 Ruokailun hinta ja hinta-laatusuhde**

Opiskelija-aterian hintaan oltiin kyselyn perusteella melko tyytyväisiä. Ateriaa luonnehdittiin erittäin tai melko edulliseksi jopa 84 %:n mielestä. 11 % vastaajista sanoi, että ateria ei ole edullinen mutta ei kalliskaan. Kalliina ateriaa piti enää ainostaan 5 % vastaajista eli varsin pieni osa. Tämän perusteella siis hinta on kohdallaan. Mutta kuten aikaisemmista tuloksista kävi ilmi, laatua ja makua tulisi parantaa.

Tyytyväisyys hinta-laatusuhteeseen ei ollut aivan samalla tasolla pelkän hinnan kanssa. Hinta-laatusuhteeseen oltiin vähemmän tyytyväisiä (kuvio 5). Erittäin tai melko tyytyväisiä hinta-laatusuhteeseen oli 60 % vastaajista, mikä on kuitenkin yli puolet vastaajista. Ei tyytyväisiä eikä tyytymättömiä oli 16 % vastaajista. Tyytyväisten ja neutraalien lisäksi melko tai erittäin tyytymättömiä oli yhteensä jopa 23 %. Hinta-laatusuhdetta tulisi siis parantaa, jotta asiakastyytyväisyys olisi parempaa.

Opiskelijoiden avoimista kommenteista kävi ilmi, että tällä hintatasolla pitäisi saada vähän laadukkaampaa ja maukkaampaa ruokaa. Hinta olisi monen mielestä aivan hyvä, jos laatu myös olisi hyvää. Joissakin toisissa korkeakouluissa on kuulemma ollut edullisempaa ja parempaa ruokaa. Ehkä kannattaisi keskittyä edullisiin perusruokiin eikä yrittää liian hienoa pienellä budjetilla.

Kritiikkiä sai jonkin verran myös se, että kaikki perusannokset ovat samanhintaisia. Esimerkiksi keittolounas voisi olla hieman muita ruokia edullisempi. Annoskoot olivat myös joidenkin mielestä liian pieniä kappaleruoissa. Lounasajan ulkopuolella tarjolla olevat kahvilapalvelut ovat joidenkin mielestä hieman kalliita. Toki täytyy muistaa, että ravintola ei saa näistä tuotteista Kelan tukea.

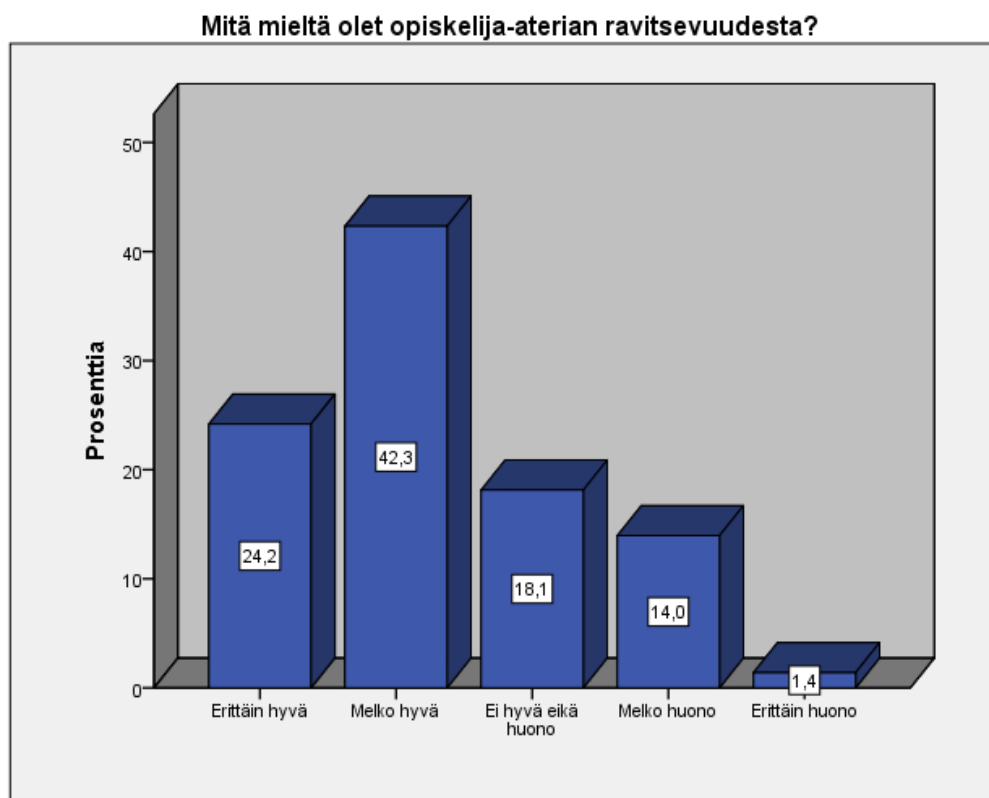


**Kuvio 5.** Miten tyytyväisiä vastaajat ovat ruoan hinta-laatusuhteeseen. n=213.

## 6.7 Aterian ravitsevuus

Kyselyn perusteella aterian kokee ravitsevaksi suurin osa vastaajista (kuvio 6). Opiskelija-aterian ravitsevuus on erittäin tai melko hyvä 66 %:n mielestä, mikä tarkoittaa kahta kolmasosaa. Mutta vastaajien joukosta löytyi myös tyytymättömiä vastaajia. 18 % oli sitä mieltä, että aterian ravitsevuus ei ole hyvä eikä huono. Lisäksi melko tai erittäin huono ravitsevuus oli jopa 15 %:n mielestä. Ravitsevuus-

dessä siis olisi hieman mietittävää, mutta aika moni vastaaja oli tämänhetkiseen tilanteeseen tyytyväinen. Miehet pitivät aterialla hieman ravitsevampana kuin naiset, mutta eroa ei voida pitää tilastollisesti merkittävänä.



**Kuvio 6.** Mitä mieltä vastaajat ovat opiskelija-aterian ravitsevuudesta. n=215.

Vastaajien avoimista kommentteista nousi esille proteiinin määrän lisääminen. Monet vastaajat kaipaivat lisää proteiinia aterialle. Esimerkiksi salaattipöytään voisi lisätä enemmän proteiinia sisältäviä tuotteita, kuten vaikka raejuustoa ja papuja. Erityisesti kasvisruokiin tarvittaisiin vastaajien mielestä lisää proteiinia. Nykyisin ateria painottuu vastaajien mielestä liikaa hiilihydraattien puolelle. Hiilihydraattipitoisten lisäkkeiden rinnalle kaivattaisiin lämpimiä kasvislisäkkeitä vaihteluksi. Riisin, pastan ja leipien toivottiin olevan aina kuitupitoista.

## 6.8 Ateriavaihtoehtojen määrä

Ateriavaihtoehtojen määrät eri ravintoloissa vaihtelevat hieman, mutta useimmiten vaihtoehtoja on 3-6 kappaletta. Näistä vähintään yksi on kasvisvaihtoehto. Ravintoloissa on tarjolla muun muassa salaatti- ja leipäaterioita, uuniperunoita, kotiruokaa, makuja maailmalta sekä hieman kalliimpia erikoisannoksia. Vaihtoehtoja siis löytyy erilaisia, joista voi valita mieleisen.

Kenenkään vastaajan mielestä ateriavaihtoehtoja ei ole liikaa. Sen sijaan joidenkin mielestä niitä voisi olla enemmänkin. Vastaajista 37 % piti vaihtoehtojen määrää sopivana. Heille siis löytyy jokaisella asiointikerralla mieluisa ateriavaihtoehto. Suurimman vastausmäärän sai vaihtoehto ”melko sopiva”, joka keräsi peräti 47 % kaikista vastauksista. Melko sopiva voisi luultavasti tarkoittaa sitä, että joskus ateriavaihtoehtoja saisi olla enemmän. Liian vähän vaihtoehtoja oli 17 %:n mielestä.

Avoimista kommentteista kävi ilmi, että vaihtelua haluttaisiin enemmän. Listojen kiertoväli voisi olla pidempi, jolloin samat ruoat eivät toistuisi niin usein. Opiskelijat haluaisivat, että joka päivä olisi tarjolla perinteistä suomalaista kotiruokaa ainakin yksi vaihtoehto. Lisäksi kasvisruoka tulisi olla tarjolla joka päivä. Erikoisempia ruokia voidaan pitää listalla, mutta niitä ei saa olla liikaa. Korkeintaan yksi erikoisempi ateriavaihtoehto päivässä riittää. Ruoat ovat opiskelijoiden mielestä usein samantyyppisiä. Tulisi miettiä ruoat niin, että jokaisena päivänä olisi erityyppisiä ruokia.

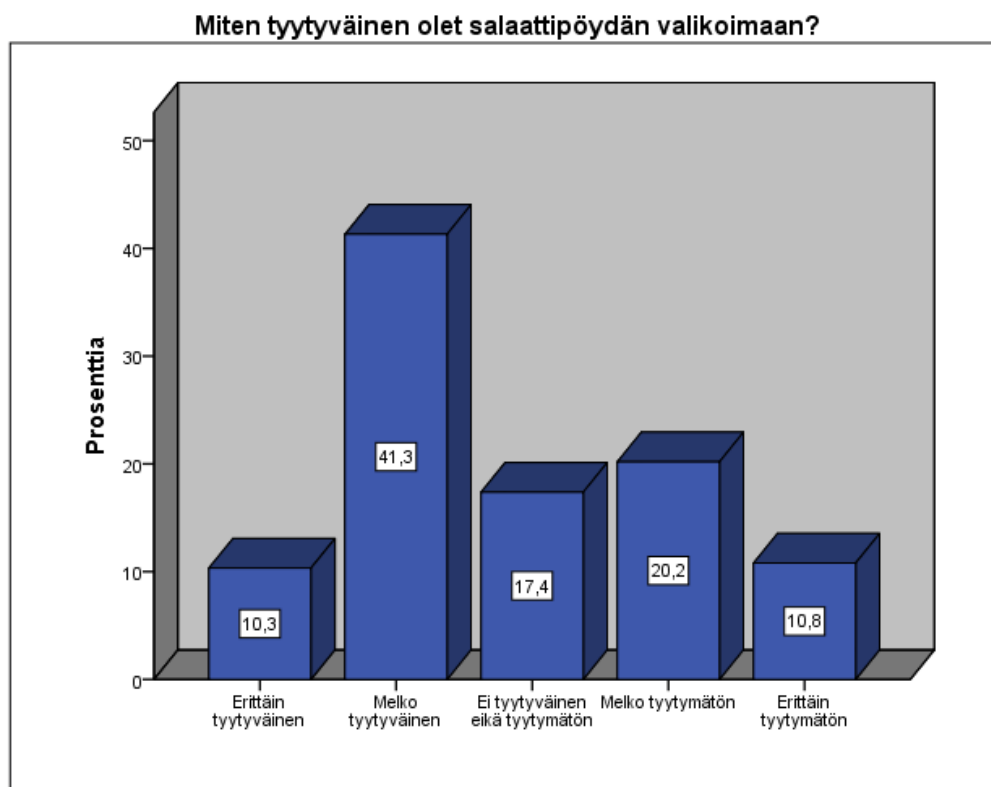
Keittoruokia kaipasi muutama vastaaja useammin kuin nyt on tarjolla. Joka viikko tarjottava hernekeitto ei aina miellytä kaikkia. Voisi siis tehdä muitakin keittoja useammin. Lisäksi toivottiin erityisruokavalioiden parempaa huomioon ottamista, jotta aina löytyisi sopiva vaihtoehto. Suunnittelussa voitaisiin miettiä, olisiko mahdollista muuttaa reseptejä sellaisiksi, että ne sopisivat useammalle erityisruokavaliolle.

## 6.9 Salaattipöydän valikoima

Salaattipöydän valikoima näyttäisi myös kaipaavan hieman kehitystä ja suunnittelua. Salaattipöytään ei oltu kyselyn perusteella aivan tyytyväisiä keväällä 2013



(kuvio 7). Hieman yli puolet vastaajista, 51 %, oli erittäin tai melko tyytyväisiä salaattipöydän valikoimaan. Tyytyväisten osuus on siis melko pieni. Toinen puoli vastaajista taas oli sitten jollakin tasolla tyytymätön salaattipöytään. 17 % ei ollut tyytyväinen eikä tyytymätön salaattipöydän valikoimaan. Salaattipöytään tyytymättömiä asiakkaita oli 31 % vastauksilla melko tai erittäin tyytymätön. Tyytymättömien osuus näyttäisi siis olevan melko suuri.



**Kuvio 7.** Miten tyytyväisiä vastaajat ovat salaattipöydän valikoimaan. n=213.

Salaatti oli monen mielestä usein ruskehtavaa ja epämiellyttävän näköistä. Salaattipöydän muut komponentit saattavat olla joskus pitkälti säilykepohjaisia, mikä myös sai negatiivista palautetta. Salaattipöydästä tulisi löytyä myös kasvissyöjille jokin proteiinilisiä.

Opiskelijat kaipasivat eniten valikoiman parantamista ja monipuolistamista. Toivottiin tuoreita ja hyvännäköisiä ja -makuisia raaka-aineita. Ruskea salaatti ja liemissä lilluvat kasvikset eivät tee vaikutusta asiakkaisiin. Ulkonäköön tulisi kiin-

nittää huomiota koko tarjoilun ajan. Opiskelijoiden huomioiden mukaan salaattipöytä saattaa olla hyvä ruokailun alkuajan, mutta loppupuolella tarjonta heikenee. Pöytää pitäisi täyttää koko tarjoilun ajan, jotta pöytä näyttäisi hyvältä ja tarjonta olisi monipuolinen myös tarjoilun loppupuolella. Tärkeää olisi myös, että kaikissa linjastoissa olisi tarjolla samat tuotteet, ettei tarvitsisi käydä toisesta linjastosta hakemassa jotakin tiettyä raaka-ainetta.

Vastaajat olivat sitä mieltä, että raaka-aineet on parempi olla jokainen erillään, jos ei puhuta valmiista ruokaisista salaateista, kuten pastasalaatista. Valmiiksi tehdyt sekoitukset eivät ole niin suosittuja. Erilaisista komponenteista on sitten mukava koota sellainen salaatti, joka on omaan makuun sopiva.

### **6.10 Leipävalikoima**

Kyselystä kävi ilmi, että leipävalikoimaan oltiin suhteellisen tyytyväisiä. Suurin osa vastaajista oli joko erittäin tyytyväisiä, 35 %, tai melko tyytyväisiä, 48%, lounaan leipävalikoimaan. Nämä vaihtoehdot saivat siis ehdottomasti suurimman osan kaikista vastauksista. ”Ei tyytyväinen eikä tyytymätön” sekä ”melko tyytymätön” -vaihtoehdot saivat yhteensä vain 17% vastauksista. Kukaan ei ollut erittäin tyytymätön. Ravintoloiden leipävalikoima on siis kyselyyn mukaan melko hyvä. Miehet antoivat tähän kysymykseen hieman paremmat vastaukset. Ero oli myös tilastollisesti merkittävä tilastointiohjelman mukaan.

Leipävalikoimaa koskevan kysymyksen avoimiin kommentteihin tuli muutamia kommentteja. Erityisen tärkeää vastaajien kannalta on, että leivät ovat tuoreita ja niitä on tarpeeksi tarjolla. Leivät ovat suuren osan mielestä hyviä, mutta ruisleipä usein kovaa. Ruisleipää, tummaa ja täysjyväleipää toivottiin olevan aina tarjolla. Kerralla tarjolla oleva määrä on liian suuri ja leivät ehtivät kovettua tarjoilun loppupuolella. Täydentämistä voisi siis suorittaa useammin, jotta leivät pysyvät tuoreina myös tarjoilun loppupuolella.

Valikoima on vastaajien mielestä yleensä hyvä, mutta saattaa vaihdella suurestikin eri päivinä. Toivottiin siis, että tarjonta olisi aina monipuolinen ja leivät tuoreita. Monet olivat tehneet huomioita, että ruokailuajan loppupuolella tarjonta saattaa

olla paljon huonompi kuin alussa. Pitäisi siis panostaa enemmän tarjoilun loppu-aikaan ja valikoiman ylläpitämiseen. Erityisruokavaliot haluttaisiin paremmin esiin. Olisi hyvä, jos jokaisen leivän tiedot olisivat näkyvissä, eikä erityisruokavaliotuotteita tarvitsisi aina kysellä henkilökunnalta.

### **6.11 Muita kommentteja vastaajilta**

Kyselyn muiden kommenttien joukkoon oli kertynyt aika paljon jo aikaisemminkin käsiteltyjä asioita. Vastaajat haluaisivat, että ruoan laatu ja maku olisi hyvä. Ruokien ei tarvitse olla erikoisia, vaan suomalaiset tavalliset kotiruoat maistuisivat aivan hyvin. Kuitenkin vaihtelu virkistää ja välillä voisi järjestää esimerkiksi teemaviikkoja, jolloin tavallisten ruokien ohella voitaisiin tarjolla hieman erikoisempia ja eri tavoin maustettuja ruokia. Keittoruokia moni vastaaja toivoi enemmän tarjolle. Pastaruokia on ollut joidenkin mielestä liikaa. Kasvisruokiin tulisi kehittää uusia ideoita ja reseptejä sekä varmistaa laadukkaan proteiinin saanti ilman eläinkunnan tuotteita. Kalaruokia moni haluaisi syödä useamminkin, kunhan ne ovat laadukkaita ja hyviä. Erityisesti lohta oli joku vastaaja toivonut.

Ruoan maku oli monella vastaajalla etusijalla. Vastaajat olivat useimmiten sitä mieltä, että ruoka ei ole tarpeeksi maukasta. Niinpä olisi hyvä, jos mausteita olisi enemmän tarjolla salin puolella, jolloin niitä voisi itse lisätä jos siihen on tarvetta. Kuitenkaan kaikkien makua ei ole mahdollista samalla ruoalla miellyttää. Itse ruoan lisäksi tuli myös kommentteja jonoista ja henkilökunnan määrästä. Jonot saattavat ruuhka-aikoina olla liian pitkiä, jolloin jonossa joutuu seisomaan pitkän tovin. Vastaajat kehottavat ravintolan henkilökuntaa olemaan yhteydessä koulun henkilökunnan kanssa ja porrastamaan ruokailuaikoja vieläkin enemmän. Myös henkilökunnan määrään tulee kiinnittää huomiota, jotta ruuhka-aikana miehitys on tarpeeksi suuri. Ruokailukokemuksen miellyttävyyteen vaikuttavat myös siisteys ja puhtaus. Vastaajat kehottavat panostamaan vielä hieman enemmän linjastojen ja pöytien siisteyteen sekä astioiden puhtauteen.

## 7 YHTEENVETO

Tässä luvussa kootaan yhteen tärkeimpiä osia opinnäytetyöstä, kerrotaan saaduista tuloksista sekä pohditaan, miten toimintaa voitaisiin kehittää tulosten perusteella.

### 7.1 Teoriaosuus

Opiskelijaravintolat tarjoavat opiskelijoille koulupäivinä ruokailu- ja välipalapalveluita. Nimensä mukaisesti opiskelijaravintoloiden pääkohderyhmä on opiskelijat, vaikka ei ole kiellettyä muidenkaan tulla ravintoloihin ruokailemaan. Opiskelijaravintolat toimivat oppilaitosten yhteydessä tai niiden välittömässä läheisyydessä. Ravintoloiden hinnat ovat opiskelijan lompakolle ystävälliset. Alhaiset hinnat asettavat kuitenkin ravintoloille kovat vaatimukset raaka-aineiden hinnoille ja käytölle, jotta katettakin jäisi. Ravintoloiden tulee tehdä tulosta, jotta liiketoiminta on kannattavaa. Kela maksaa ravintolalle opiskelija-ateriasta osan. Ateriatuen edellytyksenä on voimassa oleva opiskelijakortti. Ravintolan tulee kuulua Kelan ateriatuen piiriin.

Asiakastyytyväisyys on tärkeä jokaiselle yritykselle. Kaikessa toiminnassa tulee aina tähdätä siihen, että asiakas on tyytyväinen. Tyytyväinen asiakas palaa takaisin ja saattaa tuoda uusiakin asiakkaita mukanaan. Sen sijaan pettynyt asiakas ei palaa todennäköisemmin uudelleen ja kertoo huonoista kokemuksistaan eteenpäin. Asiakkailla on erilaiset odotukset, toisilla pienemmät ja toisilla suuremmat. Aina odotukset eivät vastaa kokemusta. Odotukset voivat joko alittua tai ylittyä. Asiakastyytyväisyyttä tulisi mitata säännöllisesti. Virheisiin ja epäkohtiin voidaan puuttua helpommin ja niiden havaitseminen ei omin silmin välttämättä aina onnistu. Tässä tutkimuksessa on kyse juuri asiakastyytyväisyyden mittaamisesta.

Asiakastyytyväisyydessä tärkeä tekijä on palvelu. Asiakas arvioi palvelua sen perusteella, mitä hän kokee palvelutilanteessa. Palvelun tyypillisiä piirteitä on, että palvelu on aineetonta ja tuotetaan samaan aikaan, kun sitä kulutetaan. Palvelua ei siis voi varastoida, mikä tuottaa haasteita palveluyrityksille. Tämä korostuu myös opiskelijaravintoloissa. Jonot ovat pitkät kiireisimpänä lounasaikana. Palvelutilanteessa asiakas ja palveluntuottaja ovat kontaktissa. Palvelukokemus koostuu sar-

jasta toimintoja sekä prosesseja. Useimmiten palvelukokemukseen liittyy vahvasti myös asiakkaan läsnäolo ja osallistuminen. Palvelukokemukseen vaikuttavat paikanpäällä tapahtuvan palveluprosessin lisäksi myös asiakkaan ennakkokäsitys ja odotukset. Yrityskuva muodostuu muun muassa asiakkaan käsityksestä, markkinoinnista sekä muilta kuulluista kommenteista.

## **7.2 Tulosten yhteenveto ja pohdinta**

Kysely toteutettiin e-lomakkeella keväällä 2013. Siihen vastasi 216 vastaajaa Vaasan ammattikorkeakoulusta sekä yliopistosta. Tutkimustulokset ovat siis aika luotettavia kohtalaisen hyvän vastausmäärän vuoksi. Kaikissa kyselyissä tietenkin on mahdollisuus siihen, ettei kyselyä oteta tosissaan tai kaikkea ei ymmärretä.

Kyselyn tulokset kertovat, että yleisesti opiskelijaravintoloiden aterioihin ollaan melko tyytyväisiä, mutta parannettavaa löytyy monessa asiassa. Kyselyn vastaajista suurin osa, 78 %, oli naisia. Tämä kertoo ehkä siitä, että naiset voivat olla innokkaampia vastaamaan kyselyyn. Sukupuolijakauma voi kuitenkin väärentää vastauksia. Vastaukset olisivat voineet olla hieman erilaisia jos jakauma olisi ollut tasaisempi.

Kyselyn perusteella opiskelijat syövät koulupäiviensä aikana useimmiten ruoan opiskelijaravintolassa. Jokaisena päivänä ei välttämättä ole lähitunteja koulussa, joten silloin ateria voidaan nauttia jossain muussa paikassa. On ymmärrettävää, ettei koululle lähdetä sellaisena päivänä, jolloin ei muuten tarvitse tulla koululle. Opiskelijat voivat valmistaa ruokansa kotona tai käydä jossain muualla syömässä. Sen vuoksi on luonnollista, että suurin osa opiskelijoista syö opiskelija-aterian muutaman kerran viikossa. Lounasruoka voidaan myös korvata jollain naposteltavilla tuotteilla, mikä on valitettavaa, mutta sitä kuitenkin tapahtuu. Jotkin opiskelijat saattavat myös korvata lämpimän aterian voileipäateriaalla. Opiskelijaravintolat tarjoavat usein myös voileipäateriavaihtoehdon lämpimän ruoan rinnalla.

Vuonna 2008 Jyväskylän ammattikorkeakoulussa tehdyssä opiskeljaruokailun tutkimuksessa tutkija sai selville, että 25% vastaajista ilmoitti korvaavansa lounasruokailun silloin tällöin makeisilla, napostelutuotteilla tai virvoitusjuomilla. Vas-

taajista 74 % ilmoitti syövänsä lounasruoan joka päivä. Opiskelijaravintoloissa asiointien määrä tässä aikaisemmassa tutkimuksessa oli suurin piirtein samaa luokkaa kuin omassakin tutkimuksessani sain selville. Vuonna 2008 tehdyssä tutkimuksessa 3-5 kertaa viikossa opiskelija-aterian ilmoitti syövänsä 60 % vastaajista ja lisäksi 1-2 kertaa viikossa 20 % vastaajista. (Partanen 2008, 26-49)

Palvelu ravintoloissa sai hyvän arvion. Suurin osa oli vähintään melko tyytyväinen palveluun. Kehitettäviä asioita olivat muun muassa henkilökunnan palvelus- asenne, palvelun nopeus sekä sujuvuus. Henkilökunnan tulisi kehittää palvelu- asennettaan ja ystävällisyyttä joissakin tilanteissa. Hymy ja pienet kohteliaisuudet tahtovat unohtua itse kullakin. Ne ovat pieniä asioita, mutta erittäin tärkeitä. Pal- velun nopeus tuli vastauksista esille varmasti kaikkein eniten. Jonot ruuhka-aikaan saattavat olla pitkät. Ravintolat eivät kuitenkaan voi jonoille kovin paljon tehdä, koska mahdollisuudet ovat rajalliset. Ravintoloiden tulisi varmistaa molemmille kassoille miehitys sekä ruoan täydennystä koko ajan, jotta ruoka ei lopu. Koulujen suunnittelijoiden, opettajien ja omalta osaltaan myös opiskelijoiden tulisi miettiä ruokailuajat niin, etteivät kaikki tulisi yhtä aikaa.

Palvelulta opiskelijaravintoloissa ei välttämättä odoteta niin paljon matalan hinta- tason vuoksi. Korkeatasoisissa ravintoloissa ruoalta ja palvelulta yleensä odote- taan aika paljon. Jos odotukset eivät täyty, asiakas voi pettyä pahastikin. Opiskeli- jaravintoloissa hintataso on alhaisempi, joten asiakkaat usein ovat tyytyväisempiä vähempäänkin. Palvelu on kuitenkin aineetonta, eikä maksa ravintolalle mitään, joten palveluun kannattaa panostaa. Hymy ja ystävällinen käytös saavat asiak- kaankin hyvälle tuulelle ja tyytyväiseksi.

Asiakkaiden tyytyväisyyteen vaikuttavat itse ruoan ja palvelun lisäksi myös tilat, joissa ateria nautitaan. Tilojen järjestys, siisteys, kalusteet ja sisustus muodostavat ravintolan viihtyisyyden. Tällaiset asiat toki koetaan kovin henkilökohtaisina, koska sisustusmakuja on ihmisillä niin monia. Opiskelijaravintolan sisustus ei tie- tenkään ole samanlaista kuin jonkin à la carte -ravintolan, koska ne ovat tyyleil- tään aivan erilaisia. Viihtyvyys saattaa kuitenkin ratkaista ruokapaikan valinnan joissakin tapauksissa, jos opiskelijalla on vaihtoehtoja, joista voi valita. Ravinto-

lan kannattaa siis miettiä myös ravintolan viihtyisyyttä. Se toimii kilpailutekijänä kilpailtaessa muita ravintoloita vastaan.

Ravintoloiden viihtyvyys ei saanut kovin suuria kehuja. Opiskelijaravintolat ovat yleensä pelkistettyjä, eivätkä ole kovin viihtyisiä. Kyselyn perusteella ruokailutilat ovat ahtaat ja meluisat. Ravintolat kaipaisivat lisää tilaa ja paremman sijoittelun tuoleille ja pöydille. Jonot saattavat haitata kulkemalla keskeltä ruokasalia. Sisustukseen kaivattaisiin enemmän värejä, persoonallisuutta ja sisustuselementtejä. Lisäksi valoa kaivataan lisää.

Tärkein asia ravintolassa on tietenkin itse ruoka. Ruoan halutaan olevan laadukasta ja tuoretta. Laatuvaatimukset ovat nousseet elintason noustessa. Lisäksi nuoret kiinnostavat entistä enemmän huomiota siihen, mitä he syövät. Ruoan laatu on puhuttanut opiskelijoiden keskuudessa ja opiskelijat haluaisivat saada parempaa ruokaa. Ruoan laadun ohella ruoan maku on ehkä vieläkin tärkeämpää. Ruoan tulee maistua hyvältä. Maku on tietenkin jokaisella henkilökohtainen ja erilainen, joten aina ei voi miellyttää kaikkia. Mausteita ja varsinkin suolaa on helppo lisätä, mutta vaikeaa ottaa pois valmiista ruoasta.

Aika moni vastaaja oli sitä mieltä, että ruoka on mautonta. Amican tulisi ehkä miettiä uudestaan käytössä olevia reseptejä ja niissä käytettäviä mausteita. Kokkien tehtävänä on noudattaa käytössä olevia reseptejä, joten he eivät voi maustaa ruokia ihan vain oman makunsa mukaan. Kokkien käsiä maustamisessa rajoittavat myös Kelan ja ravitsemusneuvottelukunnan määräykset suolan määrästä. Ruokien tulee täyttää määräykset suolan määrän suhteen. Ruoka ei saa olla liian suolaista. Suolan määrä resepteissä on laskettu aika pieneksi, eikä kokkien saisi näitä määriä ylittää.

Kyselyn selkeästi tärkein osa-alue oli ruoan maku ja laatu. Näiden asioiden kohdalla kaivattaisiin eniten parannusta. Opiskelijat haluavat maukasta ja laadukasta perusruokaa sekä mausteiden rohkeampaa käyttöä. Ruokien ei tarvitsisi olla erikoisia, vaan tavallista ja hyvää perusruokaa. Erikoisempia ruokalajeja voi joskus olla, mutta ei liian usein. Pääasia on laadukkaat raaka-aineet, jotka maustetaan

hyvin. Einesruoat eivät ole niin hyviä kuin itse laadukkaista raaka-aineista valmistetut ruoat. Einesten käyttöä tulisi siis vähentää.

Opiskelijoille tärkeä asia on tietenkin ruokailun hinta ja mitä sillä saa. Opiskelijalla raha voi olla tiukassa, jos elää pelkän opintotuen varassa. Usein joutuu tekemään osa-aikatoittoa koulun ohella, jotta eläminen on mielekkäämpää. Ruokailun hinta oli asiakkaiden mielestä kohdallaan. Jonkin verran toivottiin keittoannoksille edullisempaa hintaa. Mutta kun kysyttiin ruokailun hinta-laatusuhteesta, ei enää oltukaan niin tyytyväisiä. Pitäisi saada laadukkaampaa ruokaa. Hinta olisi hyvä, jos myös laatu olisi. Voisi siis ehkä olla jopa hieman mahdollisuutta korottaa hintaa, mutta tarjota vastapainoksi laadukkaammista raaka-aineista valmistettuja ruokalajeja. Uskoisin, että pienilläkin panostuksilla laatua voitaisiin nostaa ilman kätetuoton suurta pienenemistä. Laadukkuus koostuu kuitenkin niin monista asioista, että varmasti paljonkin voitaisiin tehdä. Raaka-aineet, valmistusmenetelmät, lämpösäilytysajat sekä esillepano vaikuttavat kaikki osaltaan ruoan laatuun.

Jotta aterian voimin jaksaa opiskella loppupäivän, on tietenkin tärkeää, että aterialla on ravitseva. Vatsa tulisi saada sopivan täyteen, jotta opiskelu olisi taas mielekäs. Aterian ravitsevuus oli aika hyvällä tasolla useimpien mielestä. Ateriat on suunniteltu niin, että ne kattavat aterian ravintoainetarpeet, jos syödään lautasmallin mukainen aterialla. Osa kaipaisi enemmän proteiinia hiilihydraattien sijaan. Nykyisin on ruoassa trendi syödä enemmän proteiinia ja vähemmän hiilihydraatteja. Ravitsemussuositukset kuitenkin pohjautuvat edelleen hiilihydraateille. Kasvisruokien ravitsevuus kaipaisi lisää huomiota. Myös kasvisruokien proteiinin lähde tulisi olla selkeä ja täyttää saantisuositukset. Viljatuotteiden toivottiin olevan kuitupitoisia.

Opiskelija-ateriaan kuuluvat pääruoan lisäksi energialisäke (useimmiten peruna, riisi tai pasta), salaatti, leipä ja ruokajuoma. Kappaleruoissa on määritelty kappalemäärä, joka yhteen annokseen kuuluu. Joidenkin vastaajien mielestä nämä määrät tuntuvat liian pieniltä. Ateriakokonaisuus on kuitenkin suunniteltu täyttämään opiskelijan ravintoainetarpeet, kun syödään lautasmallin mukaan. Ravitsevuus voidaan kokea riittämättömäksi, jos on tottunut syömään eri tavalla kuin ravitsemussuositukset suosittavat. Kaikilla ei välttämättä ole niin terveelliset elämänta-



vat. Ravitsevuuden kokemiseen vaikuttaa myös varmasti fyysinen koko ja sukupuoli jonkin verran. Voi olla, että nuoret miehet haluaisivat aterialta hieman enemmän ravitsevuutta kuin naiset. Kouluruokailun tavoitteena kuitenkin on saada nuoret syömään terveellisesti ja suositusten mukaisesti.

Ateriavaihtoehtojen määrä näyttäisi tällä hetkellä olevan varsin sopiva. Vaihtoehtoja ei ole liikaa, mutta joskus niitä voisi olla vaikka enemmänkin vastaajien näkökulmasta. Henkilökunnan kannalta olisi helpompaa, jos vaihtoehtoja ei olisi kovin monta. Myös hävikin hallinnan kannalta olisi parempi, jos vaihtoehtoja olisi vähemmän. Vaihtoehtoihin kaivattiin lisää vaihtelua, listan ruoat kiertävät uudelleen liian nopeasti. Lisäksi ruoat saattavat olla yhtenä päivänä liian samantyyppisiä. Tulisi miettiä ruoat niin, että ne olisivat tarpeeksi erilaisia. Keittoruokia kaipaasi muutama vastaaja lisää, ei pelkkää hernekeittoa. Ruokien soveltumista eri erikoisruokavalioille tulisi miettiä enemmän. Useimmiten ruoat voitaisiin valmistaa paremmin erikoisruokavalioille sopiviksi.

Kysymykseen ateriovaihtoehtojen määrästä olisi varmasti voinut laittaa useamman vastausvaihtoehdon. Nyt vaihtoehtoja oli aika vähän, eikä niiden tarkoitus välttämättä tule suoraan ilmi vastauksesta. Esimerkiksi melko sopiva voidaan käsittää monella tavalla.

Salaattipöytä kaipaasi vastaajien mielestä selvästi parannusta. Salaattipöydän valikoimaan ja vaihtelevuuteen ei oltu tyytyväisiä. Salaattipöydän pitäisi vastausten perusteella olla monipuolisempi. Voi olla, että odotukset salaattipöydältä ovat käyneet liian suuriksi, koska asiakkaat käyvät syömässä monissa ravintoloissa. Opiskelijaravintoloissa hinta on kuitenkin niin pieni, ettei sillä pystytä tarjoamaan samanlaista tarjontaa kuin kalliimmissa ruokailupaikoissa. Ehkä aina ei muisteta, että ateria on niin edullinen. Asiakkaat painottivat tuoreita, hyvännäköisiä ja maukkaita raaka-aineita. Raaka-aineiden halutaan olevan erikseen, ei sekoitettuna kovin montaa raaka-ainetta. Tarjoilun loppu-aikaan tulisi kiinnittää enemmän huomiota, ja täyttää pöytää sitä mukaa, kun astiat tyhjenevät.

Nuorten kiinnostus terveellisyyteen ja hyvinvointiin on kasvussa, joten myös kasviksia syödään enemmän ja niiden halutaan olevan korkealaatuisia ja hyvän ma-

kuisia. Myös luomutuotteita ja lähiruokaa kohtaan on kiinnostus kasvamassa. Vastauksissa oli toivottu luomun ja lähiruokatuotteiden lisäämistä ja parempaa esille tuomista.

Täysipainoiseen ateriaan kuuluvat myös leipä ja levite. Leipien tulisi olla vähäsuolaisia ja runsaskuituisia. Kela edellyttää ateriatuetun ravintolan merkitsevien suositusten mukaiset leivät ja levitteet. Jokainen lounaalla kävijä varmasti odottaa, että leivät ovat tuoreita, pehmeitä sekä hyvänmakuisia. On myös mukavaa, että leipävalikoima on tarpeeksi kattava, jotta löytää itselle mieluisan vaihtoehdon.

Leipäpöytään oltiin kohtuullisen tyytyväisiä. Leipäpöydän tarjonta on yleensä hyvä, eli pöydästä löytyy monenlaista leipää. Tummat ja ruisleivät saivat kannatusta ja niiden tuoreuteen pitäisi kiinnittää enemmän huomiota. Ruisleipä voi olla tarjoilun loppupuolella kovaa, jos se on ollut tarjolla koko ruokailun ajan. Leipien haluttiin olevan kuitupitoisia ja tietenkin tuoreita sekä monipuolisesti esillä. Leipäpöydässäkin tarjoilun loppuajkaan pitäisi kiinnittää lisää huomiota ja täydentää tarpeen mukaan.

Näiden tulosten perusteella ravintolat saavat mahdollisuuden kehittää toimintaansa entistä paremmaksi. Toivon tutkimuksesta olevan hyötyä ravintoloille ja toiminnan paranemisen myötä myös opiskelijoille. Ravintolat saavat tutkimustuloksista vinkkejä ja ideoita, joita he voivat hyödyntää tulevaisuuden suunnittelussa. Aina löytyy parannettavaa, vaikka asiat olisivatkin jo hyvin. Tietenkään kaikkia toiveita ei voi toteuttaa, mutta voi yrittää parhaansa. Olisi hyvä tehdä asiakastyytyväisyyskysely uudelleen esimerkiksi vuoden kuluttua, jolloin voitaisiin verrata tuloksia. Näin saataisiin tietoa siitä, mihin suuntaan toiminta on kehittynyt.

Tutkimuksen tekeminen prosessina oli mielenkiintoinen ja antoisa. Opiskelijana ja itsekkin opiskelijaravintolapalveluita käyttäneenä osasin arvailla tuloksista esiin nousevat kohdat. Tutkimuksesta on hyötyä minulle itsellenikin nyt, kun aloitin kokin työt opiskelijaravintolassa. Tiedän mitä opiskelijat ajattelevat, joten voin yrittää tehdä parhaani asiakkaiden tyytyväisyyden eteen. Projekti valmistui asettamani tavoiteaikataulun puitteissa. Kirjoittaminen ja tulosten analysointi vaati melko paljon aikaa. Vastauksia oli monia, joten niiden läpikäyminen vei aikaa. E-

lomakemuotoiset vastaukset kuitenkin helpottivat työtäni huomattavasti. Olen tyytyväinen lopputulokseen työn valmistuessa ja toivon opiskelijaravintoloiden hyötyvän tuloksista.

## LÄHTEET

Amica. 2013a. Fazer yrityksenä. Viitattu 23.9.2013.

Amica. 2013b. Ravinolahaku, Vaasa, opiskelijaravintolat. Viitattu 23.9.2013.  
<http://www.amica.fi/Ravintolahaku/?a=Vaasa&s=15267>

Grönroos, C. 1987. Hyvään palveluun, palvelun kehittäminen julkishallinnossa. Helsinki. Suomen kaupunkiliitto, Suomen kunnallisliitto ja valtion painatuskeskus.

Haglund, B., Huupponen, T., Ventola, A-L. & Hakala-Lahtinen, P. 2011. Ihmisen ravitsemus. 10.-11. painos. Helsinki. WSOYpro.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Hämeenlinna. Tammi.

Kela. 2013a. Aterioiden hinnoittelu. Viitattu 31.5.2013.  
[http://www.kela.fi/ateriatuen-ohje\\_aterioiden-hinnoittelu](http://www.kela.fi/ateriatuen-ohje_aterioiden-hinnoittelu)

Kela. 2013b. Ateriatuki. Viitattu 31.5.2013. <http://www.kela.fi/ateriatuki>

Kela ja valtion ravitsemusneuvottelukunta. 2011. Suositus korkeakouluruokailun periaatteiksi. Tampere. Kela.

Korkeamäki, A., Pulkkinen, I. & Seilinheimo, R. 2000. Asiakaspalvelu ja markkinointi. 1. painos. WSOY.

Opetushallitus. 2010. Kouluruokailun historia. Viitattu 29.5.2013.  
[http://www.edu.fi/yleissivistava\\_koulutus/hyvinvointi\\_koulussa/kouluruokailu/kouluruokailun\\_historiaa](http://www.edu.fi/yleissivistava_koulutus/hyvinvointi_koulussa/kouluruokailu/kouluruokailun_historiaa)

Partanen, E. 2008. ”Mitä tänään on tarjolla?” Opiskelijaruokailu laadusta mielikuviin. Opinnäytetyö.

[https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/4006/Partanen\\_Elina.pdf?sequence=1](https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/4006/Partanen_Elina.pdf?sequence=1)

Peda. 2013. Suomalainen, maksuton kouluruokailu täyttää 60 vuotta. Viitattu 29.5.2013.

[http://www.peda.net/veraja/raseborg/g\\_s\\_pk/karjaanyhteiskoulu/koulur/60v-juhlakampanja/madminvsubportals](http://www.peda.net/veraja/raseborg/g_s_pk/karjaanyhteiskoulu/koulur/60v-juhlakampanja/madminvsubportals)

Rissanen, T. 2005. Hyvä palvelu. Mitä se on? Kuinka se toteutetaan? Vaasa. Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti.

Rope, T. & Pöllänen, J. 1998. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. 4. painos. Juva. WSOY.

Suomen ammattikorkeakouluopiskelijoiden liitto SAMOK ry. 2013. Arjen tuki-palvelut. Viitattu 28.5.2013. <http://samok.fi/suuntaviivamme/hyvinvointi/>

Suomen Sydänliitto. 2012. Lautasmalli. Viitattu 14.8.2013.  
<http://www.sydanliitto.fi/lautasmalli2>

Yritys-Suomi. 2013. Laatu. Viitattu 27.5.2013.  
[http://www.yrityssuomi.fi/web/guest/palvelupolunaskel?pp=polku\\_Kehittyminen&ppa=Palp\\_laatu](http://www.yrityssuomi.fi/web/guest/palvelupolunaskel?pp=polku_Kehittyminen&ppa=Palp_laatu)

E-lomake - Opiskelijaruokailun asiakastyytyväisyyskysely <https://e-lomake.puv.fi/elomake/lomakkeet/3371/lomake...>

## Opiskelijaruokailun asiakastyytyväisyyskysely

Hei!

Olen kolmannen vuoden restonomiopiskelija Vaasan ammattikorkeakoulusta. Teen opinnäytetyötäni FazerAmican opiskelijaravintoloiden asiakastyytyväisyydestä. Haluaisin tietää teidän mielipiteenne opiskelijaruokailun tasosta ja laadusta. Opiskelijoiden mielipide on tärkeä ja tulisi huomioida ruokailun suunnittelussa ja toteutuksessa. Toivottavasti vastaatte kyselyyn.

## Taustatiedot

Mies	Nainen
Sukupuoli	<input type="radio"/> <input type="radio"/>

Kuinka usein keskimäärin ruokailet Amican ylläpitämissä opiskelijaravintoloissa?	Joka päivä	3-4 kertaa viikossa	1-2 kertaa viikossa	en ruokaile Amican arvintoloissa
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Mielipidekysymykset

Miten mieltä olet henkilökunnan asiakaspalvelusta?	Erittäin tyytyväinen	Melko tyytyväinen	Ei tyytyväinen eikä tyytymätön	Melko tyytymätön	Erittäin tyytymätön
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Miten asiakaspalvelua voisi kehittää ravintoloissa?

Miten mieltä olet ravintoloiden viihtyvyydestä?	Erittäin viihtyisiä	Melko viihtyisiä	Ei viihtyisiä eikä epämiellyttäviä	Melko epämiellyttäviä	Erittäin epämiellyttäviä
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Miten ravintoloiden viihtyvyyttä voisi kehittää?

Miten mieltä olet ruoan laadusta?	Erittäin laadukasta	Melko laadukasta	Ei laadukasta eikä huonoa	Melko huonoa	Erittäin huonoa
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Miten ruoan laatua voisi kehittää?

Miten mieltä olet ruoan mausta?	Erittäin maukasta	Melko maukasta	Ei maukasta eikä mautonta	Melko mautonta	Erittäin mautonta
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Miten ruokien makua voisi kehittää?

Miten mieltä olet opiskelijaruokailun hinnasta?	Erittäin edullinen	Melko edullinen	Ei edullinen eikä kallis	Melko kallis	Erittäin kallis
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Miten tyytyväinen olet ruoan hinta-laatusuhteeseen?

Miten tyytyväinen olet ruoan hinta-laatusuhteeseen?	Erittäin tyytyväinen	Melko tyytyväinen	Ei tyytyväinen eikä tyytymätön	Melko tyytymätön	Erittäin tyytymätön
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mitä kehitettävää ruokailun hinnassa tai hinta-laatusuhteessa olisi?

Miten mieltä olet opiskelija-aterian ravitsevuudesta?	Erittäin hyvä	Melko hyvä	Ei hyvä eikä huono	Melko huono	Erittäin huono
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Miten aterian ravitsevuutta voisi kehittää?

Miten mieltä olet ateriovaihtoehtojen määrästä?	Sopiva	Melko sopiva	Liian vähän	Liian paljon
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Miten ateriovaihtoehtoja voisi kehittää?

Miten tyytyväinen olet salaattipöydän valikoimaan?	Erittäin tyytyväinen	Melko tyytyväinen	Ei tyytyväinen eikä tyytymätön	Melko tyytymätön	Erittäin tyytymätön
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

E-lomake - Opiskelijaruokailun asiakastyytyväisyyskysely <https://e-lomake.puv.fi/elomake/lomakkeet/3371/lomake...>

Miten salaattipöytää voisi kehittää?

---

	Erittäin tyytyväinen	Melko tyytyväinen	Ei tyytyväinen eikä tyytymätön	Melko tyytymätön	Erittäin tyytymätön
Miten tyytyväinen olet lounaan leipävalikoimaan?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Miten leipätarjontaa voisi kehittää?

**Kehitysehdotukset**

---

Mitä muuta kehitettävää opiskelijaruokailussa olisi?

Millaisia ruokalajeja haluaisit syödä opiskelijaruokalassa?

**Tietojen lähetykset**

---

Kiitos vastauksistanne!

Järjestelmänä Eduix E-lomake 3.1, [www.e-lomake.fi](http://www.e-lomake.fi)